

## **BAB IV**

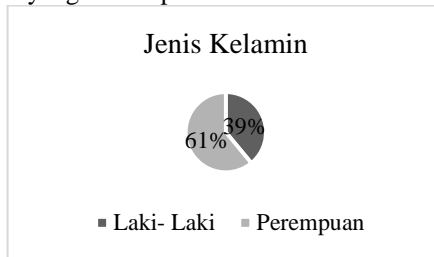
### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian yang telah disebar kepada responden sebanyak 100 pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, maka diperoleh gambaran karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, tujuan berkunjung, frekuensi kunjungan & frekuensi penggunaan OPAC. Data karakteristik tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

##### **4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

Gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sangat berguna dalam menunjukkan kecenderungan responden yang memanfaatkan layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Berikut hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti yang tertera pada Grafik 4.1 di bawah ini.



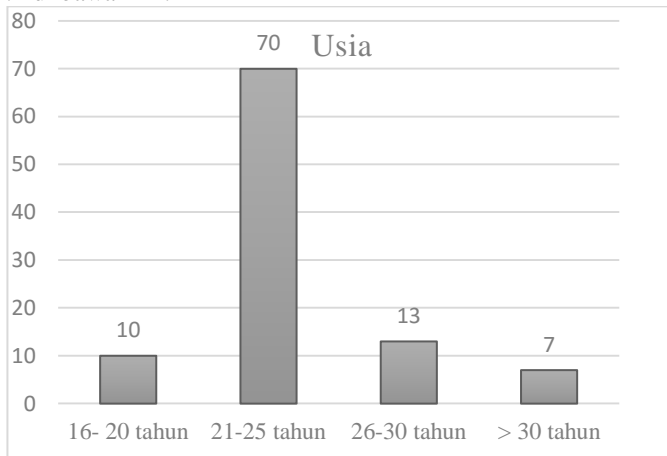
**Grafik 4. 1**

karakteristik pengguna berdasarkan jenis kelamin

Pada grafik di atas dapat dideskripsikan bahwa sebesar 39% atau 39 orang dari 100 responden yang mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat ialah laki-laki. Sedangkan 61% atau 61 orang dari 100 responden yang memanfaatkan layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat ialah perempuan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat mayoritas didominasi oleh perempuan.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambaran karakteristik responden berdasarkan usia sangat berguna dalam mengetahui kecenderungan pemustaka yang memanfaatkan layanan OPAC dari dimensi usia. Berikut hasil karakteristik responden berdasarkan usia seperti yang tertera pada Grafik 4.2 di bawah ini.



**Grafik 4. 2**

##### Karakteristik Pengguna Berdasarkan Usia

Berdasarkan grafik di atas dapat dideskripsikan bahwa dari 100 responden pengguna layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sebanyak 10% atau sebanyak 10 untuk pengunjung yang berusia 16-20 tahun, sebanyak 70% atau 70 orang untuk pengunjung 21-25 tahun, kemudian 13% atau 13 orang untuk pengunjung berusia 26-30 tahun, dan sebanyak 7% atau 7 orang untuk pengunjung berusia lebih dari 30 tahun. Dengan demikian pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat didominasi oleh pengunjung berusia 21-25 tahun.

#### 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

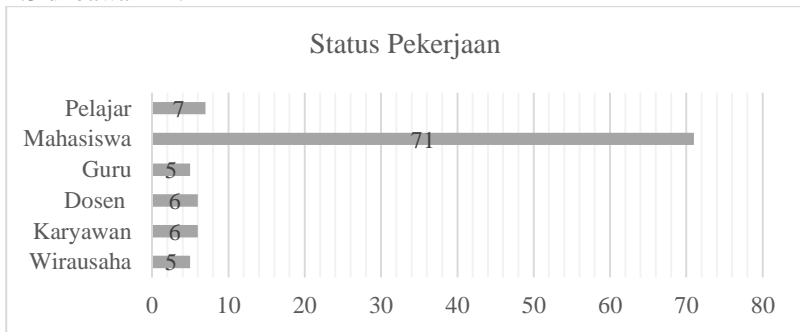
Gambaran karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sangat berguna untuk mengetahui kecenderungan pemustaka yang memanfaatkan layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan dimensi pekerjaan. Berikut hasil

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang tertera pada grafik 4.3 di bawah ini.



**Grafik 4. 3**

Karakteristik Pemustaka Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas dapat dideskripsikan bahwa dari 100 responden pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sebanyak 7 responden adalah pelajar. Kemudian sebanyak 71 orang responden adalah mahasiswa, sebanyak 6 orang responden adalah pegawai swasta, sebanyak 5 orang untuk pengunjung yang bekerja sebagai Guru SMP maupun SMA, sedangkan sebanyak 6 orang untuk pengunjung yang bekerja sebagai Dosen, dan terakhir pengunjung yang bekerja sebagai karyawan 6 orang serta 5 orang wirausaha. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat mayoritas didominasi oleh pengunjung Mahasiswa.

#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung

Gambaran karakteristik responden berdasarkan tujuan berkunjung dalam sebulan sangat berguna untuk mengetahui kecenderungan jumlah responden yang memanfaatkan layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Berikut hasil karakteristik responden berdasarkan tujuan berkunjung dalam sebulan seperti yang tertera pada tabel 4.1 di bawah ini.

**Tabel 4. 1**

Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan Dalam Sebulan

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Kode	Tujuan Berkunjung	Frekuensi (Pemustaka)	Persentasi (%)
1	Mencari Referensi	61	61
2	Menyelesaikan tugas	27	27
3	Hiburan/ memanfaatkan WiFi	12	12
TOTAL		100	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa dari 100 responden pengunjung perpustakaan sebesar 61% atau 61 orang responden untuk mencari referensi. Kemudian sebanyak 27% atau 27 orang responden untuk menyelesaikan tugas. Sementara itu, sebanyak 12% atau 12 orang responden untuk hiburan/ memanfaatkan WiFi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat mayoritas mencari referensi.

#### 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi berkunjung

Gambaran karakteristik responden berdasarkan Frekuensi berkunjung dalam sebulan sangat berguna untuk mengetahui kecenderungan jumlah pemustaka yang memanfaatkan layanan OPAC dalam sebulan. Berikut hasil karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan dalam sebulan seperti yang tertera pada tabel 4.2 di bawah ini.

**Tabel 4. 2**  
Karakteristik Pemustaka Berdasarkan Frekuensi berkunjung

Kode	Frekuensi berkunjung	Frekuensi (Pemustaka)	Persentasi (%)
1	Pertama Kali	9	9
2	Seminggu Sekali	31	31
3	Sebulan Sekali	54	54
4	Setiap hari	6	6
TOTAL		100	100

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa dari 100 responden pengunjung perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sebesar 9% atau 9 orang responden berkunjung untuk pertama kali. Kemudian sebesar 31% atau 31 orang responden berkunjung dalam seminggu sekali dan sebesar 54% atau 54 orang berkunjung ke dalam sebulan sekali. Sementara itu, sebesar 6% atau 6 orang berkunjung dalam setiap hari. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat mayoritas berkunjung dalam sebulan sekali.

#### 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan OPAC

Gambaran karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan OPAC dalam setiap berkunjung sangat berguna untuk mengetahui kecenderungan jumlah responden yang memanfaatkan layanan OPAC. Berikut hasil karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan OPAC dalam setiap berkunjung seperti yang tertera pada tabel 4.3 di bawah ini.

**Tabel 4. 3**

Karakteristik Pemustaka Berdasarkan Frekuensi Penggunaan OPAC

Kode	Intensitas Kunjungan Dalam Sebulan	Frekuensi (responden)	Persentase (%)
1	Kurang dari 2 kali	12	12
2	2 kali	35	35
3	3 kali	48	48
4	Lebih dari 3 kali	5	5
TOTAL		100	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa dari 100 responden pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sebesar 12% responden menggunakan OPAC dalam setiap berkunjung sebanyak kurang dari 2 kali. Kemudian sebesar 35% responden menggunakan layanan OPAC dalam setiap berkunjung sebanyak 2 kali dan sebesar 48% responden menggunakan layanan OPAC sebanyak 3 kali. Sementara itu, sebesar 5% responden menggunakan layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Daerah Jawa Barat dalam setiap berkunjung sebanyak lebih dari 3 kali. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa frekuensi penggunaan OPAC dari responden dalam setiap berkunjung mayoritas menggunakan OPAC sebanyak 3 kali.

## **4.2 Tanggapan Responden terhadap *Online Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Informasi.**

Analisis pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan cara menilai berbagai dimensi berdasarkan 5 dimensi pada Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menurut Wynne W. Cin dan Matthew K.O. Lee (2000). Kelima dimensi tersebut kemudian diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan memperoleh tanggapan dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*importance*) mengenai OPAC yang digunakan.

Data yang diperoleh akan ditampilkan secara deskriptif dengan menampilkan perolehan nilai dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan nilai yang diperoleh dari tingkat kinerja (*performance*) dari masing- masing dimensi yang ada, kemudian nilai tersebut disajikan dalam garis interval untuk mengetahui kategori pada kedua nilai yang diperoleh. Untuk nilai yang diperoleh pada tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dikategorikan mulai dari Sangat Tidak Penting hingga Sangat Penting. Sedangkan, untuk nilai yang diperoleh pada tingkat kinerja (*importance*) dikategorikan mulai dari Sangat Tidak Baik hingga Sangat Baik.

Adapun tanggapan responden mengenai layanan dari OPAC secara rinci berdasarkan 5 dimensi pada model EUCS akan dideskripsikan dalam penjelasan berikut.

### **4.2.1 Tanggapan Responden dalam dimensi Isi (*Content*)**

Dalam Model *End User Computing Satisfaction* terdapat 5 dimensi atau dimensi yang digunakan pada penelitian ini, salah satunya menilai kualitas *Content* yang disediakan oleh suatu sistem. Pada dimensi ini responden menilai beberapa indikator seperti sejauh mana sistem menyediakan informasi tepat sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka; apakah *output*/ hasil pencarian tepat sesuai dengan *query* yang di *input*; apakah sistem memberikan sejumlah alternatif informasi untuk kebutuhan; dan apakah sistem menyediakan laporan yang lengkap. Berikut merupakan tanggapan dari responden mengenai

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

dimensi *content* berdasarkan harapan (*importance*) yang dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4. 4**

Tanggapan Responden Mengenai dimensi *Content* berdasarkan Tingkat Kinerja (*Importance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase %
		STP	TP	CP	P	SP			
1	C1	0	3	43	43	11	362	500	72,40
2	C2	2	2	14	53	29	405	500	81,00
3	C3	0	7	28	44	21	379	500	75,80
4	C4	2	3	21	52	22	389	500	77,80
5	C5	1	4	17	32	46	418	500	83,60
6	C6	1	5	17	31	46	416	500	83,20
7	C7	0	8	24	48	20	380	500	76,00
<b>Jumlah</b>							2749	3500	
Rata- rata									78,54

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat harapan (*importance*) mengenai dimensi isi (*Content*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi *Content* ini, memperoleh skor sebanyak 2749 dengan persentase sebanyak 78,54%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks Minimum} &= \frac{\text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}}{1 \times 7 \times 100} \\
 &= 700
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks Maksimum} &= \frac{\text{Skor Maksimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}}{5 \times 7 \times 100} \\
 &= 3500
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum} \\
 &= 3500 - 700 \\
 &= 2800
 \end{aligned}$$

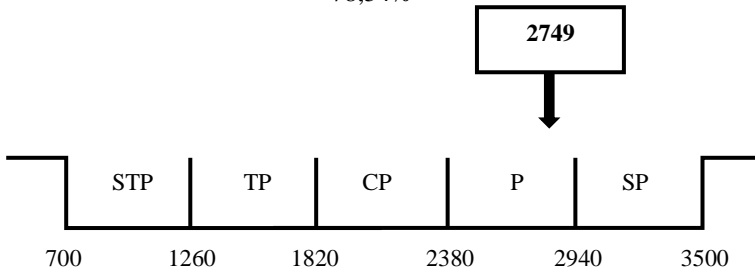
Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

$$\begin{aligned}\text{Jarak Interval} &= \text{Interval} : 5 \\ &= 2800 : 5 \\ &= 560\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Persentase Skor} &= (\text{Skor total} : \text{Nilai Indeks Maksimum}) \times 100\% \\ &= (2749 : 3500) \times 100\% \\ &= 78,54\%\end{aligned}$$



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi isi (*Content*) sebesar 3500. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat harapan (*importance*) yaitu nilai sebesar 2749 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Penting**. Dengan demikian, pemustaka memiliki harapan yang besar terhadap dimensi *Content* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *content*, berikut merupakan urutan harapan (*importance*) terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan “OPAC menyediakan banyak hasil/ *output* untuk memberikan pilihan” mendapatkan harapan/ kepentingan (*importance*) tertinggi dengan persentase skor sebesar 83,60%. Kemudian diikuti pernyataan “OPAC menampilkan sejumlah hasil/ *output* yang dibutuhkan untuk referensi” dengan persentase skor sebesar 83,20%. Sedangkan untuk harapan terendah terdapat pada pernyataan “isi informasi yang disediakan OPAC sesuai dengan yang saya butuhkan” dengan persentase skor sebesar 72,40%. Kemudian diikuti dengan pernyataan “isi deskripsi informasi koleksi menggambarkan koleksi sesuai yang ditemukan” dengan persentase skor sebesar 75,80%.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



**Tabel 4. 5**  
Tanggapan Responden Mengenai dimensi *Content* berdasarkan Tingkat Kinerja  
(*Performance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase %
		STB	TB	CB	B	SB			
1	C1	8	24	23	39	6	314	500	62,80
2	C2	3	6	23	43	25	383	500	76,60
3	C3	15	32	36	15	2	255	500	51,00
4	C4	5	9	22	49	15	359	500	71,80
5	C5	3	10	16	25	46	399	500	79,80
6	C6	2	8	22	29	38	394	500	78,80
7	C7	21	28	19	23	8	270	500	54,00
Jumlah							2374	3500	
Rata- rata									67,82

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) mengenai dimensi isi (*Content*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi *Content* ini, memperoleh skor sebanyak 2374 dengan persentase sebesar 67,82%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks Minimum} &= \frac{\text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1 \times 7 \times 100}{700} \\
 &= 100 \\
 \text{Nilai Indeks Maksimum} &= \frac{\text{Skor Maksimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{5 \times 7 \times 100}{3500} \\
 &= 100 \\
 \text{Interval} &= \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum} \\
 &= 100 - 0 \\
 &= 100 \\
 \text{Jarak Interval} &= \frac{\text{Interval}}{5} \\
 &= \frac{100}{5} \\
 &= 20
 \end{aligned}$$

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

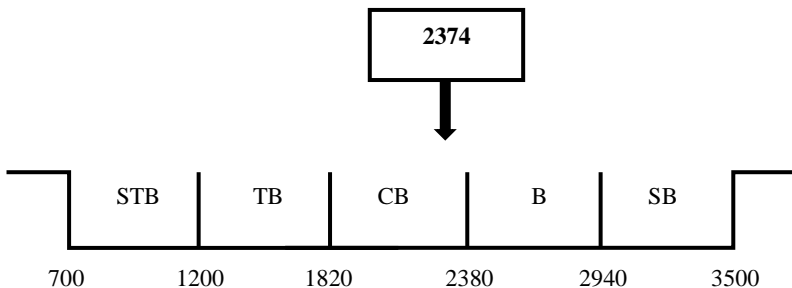
**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

$$= 560$$

Persentase Skor

$$\begin{aligned}
 &= (\text{Skor total} : \text{Nilai Indeks Maksimum}) \\
 &\quad \times 100\% \\
 &= (2374 : 3500) \times 100\% \\
 &= 67,82\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) yaitu nilai sebesar 2374 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Dengan kata lain, pemustaka menilai bahwa dimensi *content* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sudah baik.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *content*, berikut merupakan urutan kinerja (*performance*) terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan “OPAC menyediakan banyak hasil/ *output* untuk memberikan pilihan (C5)” mendapatkan kinerja (*performance*) tertinggi dengan persentase skor sebesar 79,80%. Kemudian diikuti pernyataan “OPAC menampilkan sejumlah hasil/ *output* yang dibutuhkan untuk referensi (C6)” dengan persentase skor sebesar 78,80%. Sedangkan pernyataan yang nilai kinerjanya rendah yaitu pernyataan “isi deskripsi informasi koleksi menggambarkan koleksi sesuai yang ditemukan (C3)” dengan persentase skor sebesar 51,00%. Diikuti pernyataan “laporan yang ditampilkan oleh OPAC lengkap (C7)” dengan persentase skor rendah yaitu sebesar 54,00%.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

#### 4.2.2 Tanggapan Responden dalam dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Dalam Model *End User Computing Satisfaction* terdapat 5 dimensi atau dimensi yang digunakan pada penelitian ini, salah satunya menilai kualitas *Accuracy* yang disediakan oleh suatu sistem. Pada dimensi ini responden menilai beberapa indikator seperti sejauh mana keakuratan sistem dalam memberikan hasil/output; apakah sistem bebas dari *error*; sejauh mana sistem memberikan informasi yang terpercaya dan apakah sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan. Berikut merupakan tanggapan dari responden mengenai dimensi *accuracy* berdasarkan harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) yang dapat dilihat pada tabel 4.6

**Tabel 4. 6**

Tanggapan Responden Mengenai dimensi *Accuracy* berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal STP	Persentase % TP
		STP	TP	CP	P				
8	A1	1	4	16	52	27	400	400	100,00
9	A2	0	12	18	40	30	388	400	97,00
10	A3	0	8	44	33	15	355	400	88,75
11	A4	2	9	23	38	28	381	400	95,25
12	A5	2	14	39	30	15	342	400	85,50
13	A6	7	17	39	23	14	320	400	80,00
14	A7	0	7	35	49	9	360	400	90,00
15	A8	1	4	37	34	24	376	400	94,00
Jumlah							2922	4000	
Rata- rata									73,05

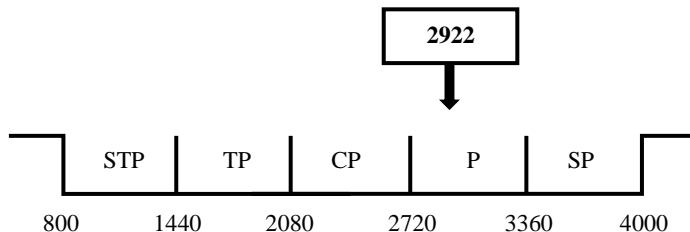
Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat harapan (*importance*) mengenai dimensi keakuratan (*accuracy*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 8 pernyataan mengenai dimensi *accuracy* ini, memperoleh skor sebanyak 2992 dengan persentase sebesar 73,05%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Nilai Indeks Minimum	$= \text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}$ $= 1 \times 8 \times 100$ $= 800$
Nilai Indeks Maksimum	$= \text{Skor Maksimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}$ $= 5 \times 8 \times 100$ $= 4000$
Interval	$= \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum}$ $= 4000 - 800$ $= 3200$
Jarak Interval	$= \text{Interval} : 5$ $= 3200 : 5$ $= 640$
Persentase Skor	$= (\text{Skor total} : \text{Nilai Indeks Maksimum}) \times 100\%$ $= (2922 : 4000) \times 100\%$ $= 73,05 \%$



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi keakuratan (*accuracy*) sebesar 4000. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat harapan (*importance*) yaitu nilai sebesar 2922 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Penting**. Dengan demikian, pemustaka memiliki harapan yang tinggi terhadap dimensi *accuracy* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *accuracy*, berikut merupakan urutan harapan (*importance*) terhadap OPAC di Dinas

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan “OPAC memberikan hasil pencarian/ *output* akurat sesuai dengan yang diperintakan/ *input* (A1)” mendapatkan harapan (*importance*) tertinggi dengan persentase skor sebesar 100%. Kemudian diikuti pernyataan “deskripsi informasi letak/ keberadaan koleksi yang dihasilkan oleh OPAC sesuai dengan keberadaan koleksi yang ditemukan di rak (A2)” dengan persentase skor sebesar 99,00%. Sedangkan, untuk nilai dengan harapan/ tingkat kepentingan (*importance*) terendah yaitu pada “informasi koleksi yang ditampilkan oleh OPAC dapat dipastikan kebenarannya (A6)” dengan persentase skor sebesar 80,00%. Diikuti pernyataan yang mendapat nilai *importance* rendah lainnya yaitu pernyataan “Deskripsi informasi koleksi yang dihasilkan oleh OPAC dapat dipercaya (A5)” dengan persentase skor sebesar 85,50%.

**Tabel 4. 7**

Tanggapan Responden Mengenai dimensi *Accuracy* berdasarkan kinerja (*Performance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase
		STP	TP	CP	P	SP			
8	A1	1	10	23	45	20	374	400	93,50
9	A2	1	33	31	23	11	310	400	77,50
10	A3	0	11	43	33	12	347	400	86,75
11	A4	18	37	25	14	5	250	400	62,50
12	A5	7	29	31	20	12	299	400	74,75
13	A6	11	32	25	17	14	290	400	72,50
14	A7	7	10	22	43	17	354	400	88,50
15	A8	10	22	34	25	8	300	400	75,00
Jumlah							2434	4000	
Rata- rata									59,35

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) mengenai dimensi keakuratan (*Accuracy*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 8 pernyataan mengenai dimensi *accuracy* ini, memperoleh skor sebanyak 2434 dengan persentase sebanyak 59,35%. Skor hasil perhitungan kemudian

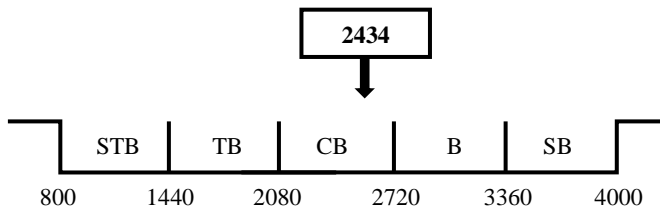
Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

Nilai Indeks Minimum	= Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden = $1 \times 8 \times 100$ = 800
Nilai Indeks Maksimum	= Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden = $5 \times 8 \times 100$ = 4000
Interval	= Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum = $4000 - 800$ = 3200
Jarak Interval	= Interval : 5 = $3200 : 5$ = 640
Persentase Skor	= (Skor total : Nilai Indeks Maksimum) x 100% = $(2434:4000) \times 100\%$ = 59,35%



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi keakuratan (*Accuracy*) sebesar 4000. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) yaitu nilai sebesar 2434 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Dengan demikian, pemustaka memiliki nilai tingkat kinerja yang cukup baik terhadap dimensi *accuracy* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *accuracy*, berikut merupakan urutan nilai tingkat kinerja (*performance*) terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan yang mendapatkan nilai tingkat kinerja tertinggi yaitu pada pernyataan “OPAC memberikan hasil pencarian/ *output* akurat sesuai dengan yang diperintahkan/ *input* (A1)” dengan persentase skor sebesar 93,50%. Kemudian diikuti pernyataan “Informasi oleh OPAC sesuai dengan *query* atau sesuai dengan yang di *input* (A7)” mendapatkan nilai tertinggi tingkat kinerja (*performance*) dengan persentase skor sebesar 88,50%. Sedangkan, pernyataan mendapatkan nilai tingkat kinerja terendah terdapat pada pernyataan “OPAC bebas dari hambatan/ *error* (A4)” dengan persentase skor sebesar 62,50%. Kemudian diikuti pernyataan yang mendapatkan nilai tingkat kinerja rendah lainnya yaitu pada “Informasi koleksi yang ditampilkan oleh OPAC dapat dipastikan kebenarannya (A6)” dengan persentase skor sebesar 72,50%.

#### 4.2.3 Tanggapan Responden dalam dimensi Bentuk (*Format*)

Dalam Model *End User Computing Satisfaction* terdapat 5 dimensi atau dimensi yang digunakan pada penelitian ini, salah satunya menilai kualitas *Format* yang disediakan oleh suatu sistem. Pada dimensi ini responden menilai beberapa indikator seperti sejauh mana manfaat bentuk tampilan hasil/ *output* memberikan manfaat; sejauh mana kejelasan sistem dalam menghasilkan bentuk tampilan informasi; bagaimana tata letak informasi yang ditampilkan sistem serta bagaimana kualitas bentuk dari tampilan informasi pada sistem tersebut. Berikut merupakan tanggapan dari responden mengenai dimensi *format* berdasarkan harapan (*importance*) yang dapat dilihat pada tabel 4.8

**Tabel 4. 8** Tanggapan Responden Mengenai dimensi *Format* berdasarkan Tingkat Harapan/ Kepentingan (*importance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase
		STP	TP	CP	P	SP			
16	F1	2	3	23	54	18	383	500	76,60
17	F2	0	8	32	32	28	380	500	76,00
18	F3	1	11	41	32	15	349	500	69,80
19	F4	2	10	36	38	14	352	500	70,40
20	F5	3	13	36	38	10	339	500	67,80
21	F6	3	16	42	33	6	323	500	64,60
22	F7	6	10	52	26	6	316	500	63,20

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Jumlah	2442	3500
Rata- rata	69,77	

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat harapan (*importance*) mengenai dimensi bentuk (*format*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi *format* ini, memperoleh skor sebanyak 2442 dengan persentase sebanyak 69,77%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x  
Jumlah Responden

$$= 1 \times 7 \times 100$$

$$= 700$$

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan  
x Jumlah Responden

$$= 5 \times 7 \times 100$$

$$= 3500$$

Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai  
Indeks Minimum

$$= 3500 - 700$$

$$= 2800$$

Jarak Interval = Interval : 5

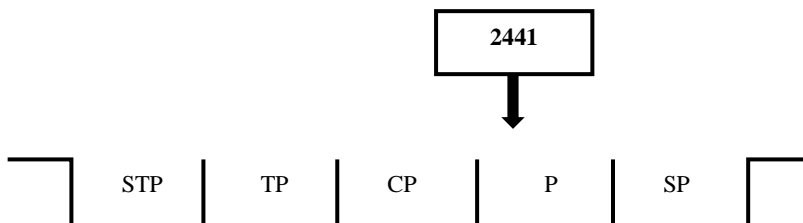
$$= 2800 : 5$$

$$= 560$$

Persentase Skor = (Skor total : Nilai Indeks Maksimum)  
x 100%

$$= (2442:3500) \times 100\%$$

$$= 69,77 \%$$



Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi bentuk (*format*) sebesar 3500. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat harapan (*importance*) yaitu nilai sebesar 2442 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Penting**. Dengan demikian, pemustaka memiliki harapan yang tinggi terhadap dimensi *format* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *format*, berikut merupakan urutan harapan (*importance*) terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan tampilan *output*/ hasil yang disajikan dalam bentuk yang bermanfaat (F1)” mendapatkan nilai tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) tertinggi dengan persentase skor sebesar 76,60%. Kemudian diikuti pernyataan “tampilan *output* hasil yang disajikan dalam *format*/ bentuk yang efektif (F2)” dengan persentase skor sebesar 76,00%. Sedangkan untuk *importance* terendah yaitu pada pernyataan “komposisi warna pada OPAC menarik (F7)” dengan persentase skor sebesar 63,20%. Kemudian diikuti dengan nilai tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) lainnya yaitu pada “pernyataan OPAC mempunyai desain yang menarik (F6)” dengan persentase skor sebesar 64,60%.

**Tabel 4. 9** Tanggapan Responden Mengenai dimensi Bentuk (*Format*) berdasarkan kinerja (*Performance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor		Persentase
		STB	TB	CB	B	SB	Total	Ideal	
16	F1	2	8	25	53	11	362	500	72,40
17	F2	0	8	33	32	26	377	500	75,40
18	F3	4	23	32	30	10	318	500	63,60
19	F4	2	19	32	35	11	335	500	67,00
20	F5	2	25	30	34	6	317	500	63,40
21	F6	8	25	36	22	8	298	500	59,60
22	F7	8	22	43	22	4	290	500	58,00
Jumlah							2361	3500	
Rata- rata									67,45%

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) mengenai dimensi bentuk (*format*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi

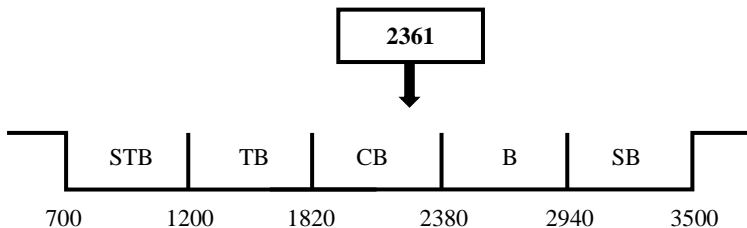
Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

*format* ini, memperoleh skor sebanyak 2361 dengan persentase sebanyak 67,45%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks Minimum} &= \text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden} \\
 &= 1 \times 7 \times 100 \\
 &= 700 \\
 \text{Nilai Indeks Maksimum} &= \text{Skor Maksimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden} \\
 &= 5 \times 7 \times 100 \\
 &= 3500 \\
 \text{Interval} &= \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks Minimum} \\
 &= 3500 - 700 \\
 &= 2800 \\
 \text{Jarak Interval} &= \text{Interval} : 5 \\
 &= 2800 : 5 \\
 &= 560 \\
 \\ 
 \text{Persentase Skor} &= (\text{Skor total} : \text{Nilai Indeks Maksimum}) \times 100\% \\
 &= (2361:3500) \times 100\% \\
 &= 67,45 \%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi bentuk (*format*) sebesar 3500. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) yaitu nilai sebesar 2361 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Cukup Baik**.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Dengan demikian, pemustaka memiliki tingkat kinerja yang tinggi terhadap dimensi *format* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *format*, berikut merupakan urutan harapan (*performance*) terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan yang mendapatkan nilai tingkat kinerja (*performance*) yang tinggi yaitu pada pernyataan “tampilan output/ hasil yang disajikan dalam format/ bentuk yang efektif (F2)” dengan skor sebesar 75,40%. Diikuti pernyataan tampilan *output*/ hasil yang disajikan dalam bentuk yang bermanfaat (F1)” dengan skor 72,40%. Sedangkan untuk nilai tingkat kinerja (*performance*) terendah yaitu pada pernyataan “Tata letak Deskripsi informasi koleksi mudah dipahami (F5)” dengan persentase skor sebesar 63,40%. Kemudian diikuti nilai tingkat kinerja terendah lainnya yaitu pernyataan “Tampilan Deskripsi informasi koleksi pada OPAC sangat jelas (F3)” dengan persentase skor sebesar 63,60%.

#### 4.2.4 Tanggapan Responden dalam dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Dalam Model *End User Computing Satisfaction* terdapat 5 dimensi atau dimensi yang digunakan pada penelitian ini, salah satunya menilai kualitas *Ease of Use* yang disediakan oleh suatu sistem. Pada dimensi ini responden menilai beberapa indikator seperti sejauh mana kemudahan penggunaan fitur yang dimiliki sistem; bagaimana kejelasan interaksi sistem dengan pemustaka sehingga mudah dipahami; sejauh mana sistem mudah dalam pengoperasiannya; dan apakah sistem menyediakan fitur petunjuk dan bantuan. Berikut merupakan tanggapan dari responden mengenai dimensi *ease of use* berdasarkan harapan (*importance*) yang dapat dilihat pada tabel 4.10

**Tabel 4. 10**

Tanggapan Responden Mengenai dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor		Persentase
		STP	TP	CP	P	SP	Total	Ideal	
23	E1	2	3	13	51	31	406	500	81,20
24	E2	1	5	22	40	32	397	500	79,40
25	E3	1	4	26	39	30	393	500	78,60
26	E4	2	7	26	41	24	378	500	75,60

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase
		STP	TP	CP	P	SP			
27	E5	2	6	21	35	36	397	500	79,40
28	E6	2	7	32	28	31	379	500	75,80
29	E7	1	8	35	33	23	369	500	73,80
Jumlah							2719	3500	
Rata- rata									62,25

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat harapan (*importance*) mengenai dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi *format* ini, memperoleh skor sebanyak 2719 dengan persentase sebanyak 62,25%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

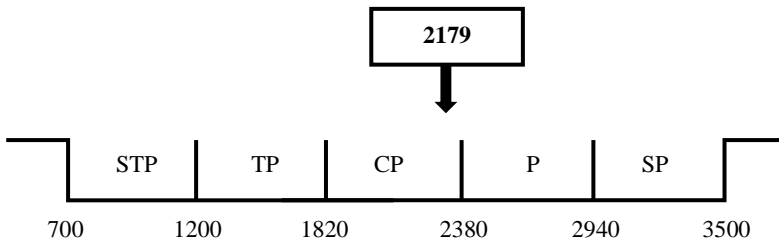
$$\begin{aligned}\text{Nilai Indeks Minimum} &= \text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \\ &\quad \text{Jumlah Responden} \\ &= 1 \times 7 \times 100 \\ &= 700\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai Indeks Maksimum} &= \text{Skor Maksimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \\ &\quad \text{Jumlah Responden} \\ &= 5 \times 7 \times 100 \\ &= 3500\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks} \\ &\quad \text{Minimum} \\ &= 3500 - 700 \\ &= 2800\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Jarak Interval} &= \text{Interval} : 5 \\ &= 2800 : 5 \\ &= 560\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Persentase Skor} &= (\text{Skor total} : \text{Nilai Indeks Maksimum}) \times \\ &\quad 100\% \\ &= (2719 : 3500) \times 100\% \\ &= 62,25 \%\end{aligned}$$



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebesar 3500. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat harapan (*importance*) yaitu nilai sebesar 2179 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Cukup Penting**. Dengan demikian, pemustaka memiliki harapan yang tinggi terhadap dimensi *ease of use* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *ease of use*, berikut merupakan urutan harapan (*importance*) terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan yang mendapatkan tingkat harapan/ kepentingan tertinggi yaitu pernyataan “fitur yang ada pada OPAC mudah digunakan (E1)” dengan persentase skor 81,20%. Diikuti pernyataan tertinggi lainnya yaitu pernyataan “mudah untuk mengoperasikan OPAC dalam menelusur informasi koleksi/buku (E5)” dengan persentase skor sebesar 79,40%. Sedangkan pernyataan yang mendapatkan nilai *importance* terendah yaitu pada pernyataan “OPAC memiliki fitur petunjuk/ bantuan untuk membantu navigasi (E7)” dengan perolehan persentase skor sebesar 73,80%. Kemudian diikuti dengan pernyataan yang mendapat nilai tingkat harapan rendah lainnya yaitu pernyataan “Fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC sangat penting kinerjanya (F6)” dengan persentase skor sebesar 75,80%.

**Tabel 4. 11**

Tanggapan Responden Mengenai dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) berdasarkan kinerja (*Performance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase %
		STB	TB	CB	B	STB			
23	E1	3	7	17	51	21	381	500	76,20

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

24	E2	7	10	28	47	7	336	500	67,20
25	E3	3	7	36	32	21	360	500	72,00
26	E4	4	13	34	32	16	342	500	68,40
27	E5	3	8	31	32	25	366	500	73,20
28	E6	4	24	29	31	11	320	500	64,00
29	E7	6	19	33	29	12	320	500	64,00
Jumlah							2453	3500	
Rata- rata									70,08

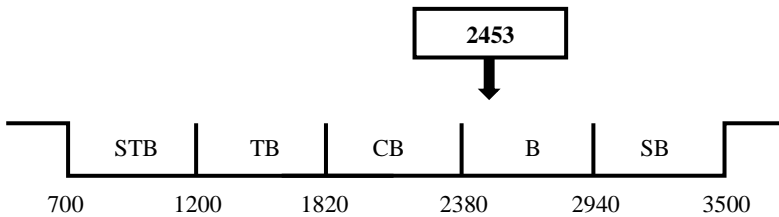
Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) mengenai dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi *ease of use* ini, memperoleh skor sebanyak 2453 dengan persentase sebanyak 70,08%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks Minimum} &= \text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \\
 &\quad \text{Jumlah Responden} \\
 &= 1 \times 7 \times 100 \\
 &= 700 \\
 \text{Nilai Indeks Maksimum} &= \text{Skor Maksimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \\
 &\quad \text{Jumlah Responden} \\
 &= 5 \times 7 \times 100 \\
 &= 3500 \\
 \text{Interval} &= \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks} \\
 &\quad \text{Minimum} \\
 &= 3500 - 700 \\
 &= 2800 \\
 \text{Jarak Interval} &= \text{Interval} : 5 \\
 &= 2800 : 5 \\
 &= 560 \\
 \text{Persentase Skor} &= (\text{Skor total} : \text{Nilai Indeks Maksimum}) \times \\
 &\quad 100\% \\
 &= (2453:3500) \times 100\% \\
 &= 67,42 \%
 \end{aligned}$$

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebesar 3500. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) yaitu nilai sebesar 2453 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Baik**. Dengan demikian, pemustaka memiliki tingkat kinerja yang tinggi terhadap dimensi *ease of use* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *ease of use*, berikut pertanyaan yang mewakili nilai tingkat kinerja tertinggi dan terendah. Pernyataan “Fitur yang ada pada OPAC mudah digunakan (E1)” mendapatkan nilai tingkat kinerja (*performance*) tertinggi dengan persentase skor sebesar 76,20%. Kemudian diikuti pernyataan “Mudah untuk mengoperasikan OPAC dalam menelusur informasi koleksi/ buku (E5)” dengan persentase skor sebesar 73,20%. Sedangkan untuk nilai tingkat kinerja (*performance*) terendah yaitu pada pernyataan “fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC sangat penting kinerjanya (A6)” dan “OPAC memiliki fitur petunjuk/ bantuan untuk membantu navigasi (A7)” dengan memperoleh persentase skor sama yaitu sebesar 64,00%.

#### 4.2.5 Tanggapan Responden dalam dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dalam Model *End User Computing Satisfaction* terdapat 5 dimensi atau dimensi yang digunakan pada penelitian ini, salah satunya menilai kualitas sistem dalam dimensi *Timeliness*. Pada dimensi ini responden menilai beberapa indikator seperti, apakah mendapatkan informasi yang dibutuhkan lebih cepat menggunakan sistem; kemudian, apakah sistem memberikan informasi yang *Up-to-date*; dan terakhir apakah sistem menyediakan informasi pada waktu yang tepat. Berikut

merupakan tanggapan dari responden mengenai dimensi *timeliness* berdasarkan harapan (*importance*) yang dapat dilihat pada tabel 4.12

**Tabel 4. 12**

Tanggapan Responden Mengenai dimensi Ketepatan Waktu  
(Timeliness) berdasarkan Kepentingan (Importance)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase %
		STP	TP	CP	P	SP			
30	T1	2	4	20	51	23	389	500	77,80
31	T2	5	8	24	42	21	366	500	73,20
32	T3	2	3	25	36	34	397	500	79,40
33	T4	1	22	14	31	32	371	500	74,20
34	T5	3	6	23	43	25	381	500	76,20
35	T6	2	14	26	39	19	359	500	71,80
36	T7	5	16	29	31	19	343	500	68,60
Jumlah							2606	3500	
Rata- rata									74,45

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*performance*) mengenai dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi *Timeliness* ini, memperoleh skor total sebanyak 2606 dan skor ideal sebesar 3500 dengan persentase sebanyak 74,45%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Indeks Minimum} &= \text{Skor Minimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \\ &\quad \text{Jumlah Responden} \\ &= 1 \times 7 \times 100 \\ &= 700\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai Indeks Maksimum} &= \text{Skor Maksimum} \times \text{Jumlah Pernyataan} \times \\ &\quad \text{Jumlah Responden} \\ &= 5 \times 7 \times 100 \\ &= 3500\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \text{Nilai Indeks Maksimum} - \text{Nilai Indeks} \\ &\quad \text{Minimum} \\ &= 3500 - 700 \\ &= 2800\end{aligned}$$

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

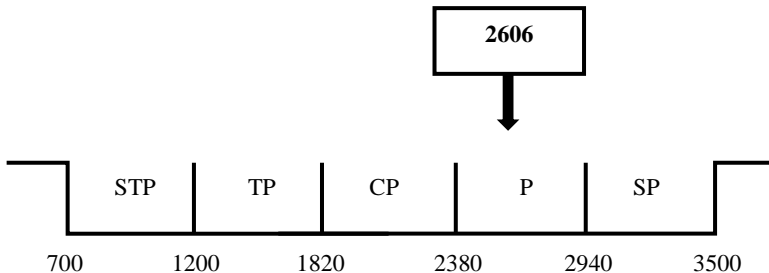
**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu



Jarak Interval = Interval : 5  
 = 2800 : 5  
 = 560

Persentase Skor = (Skor total : Nilai Indeks Maksimum) x 100%  
 = (2641:3500) x 100%  
 = 73,45%



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) sebesar 3500. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat harapan (*importance*) yaitu nilai sebesar 2606 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Penting**. Dengan demikian, pemustaka memiliki harapan yang tinggi terhadap dimensi *timeliness* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *timeliness*, berikut merupakan nilai harapan (*importance*) yang mewakili nilai tertinggi dan terendah terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan tingkat harapan (*importance*) tertinggi diwakili pernyataan “langkah penelusuran menggunakan OPAC tidak memerlukan waktu lama (T3)” dengan persentase skor sebesar 79,40%. Kemudian diikuti pernyataan yang mendapat nilai tinggi lainnya yaitu pernyataan “OPAC memberikan informasi terbaru/ *up- to- date* (T5)” dengan persentase skor sebesar 76,20%. Sedangkan untuk harapan terendah yaitu pada pernyataan “Kinerja OPAC saat sistem beroperasi tidak memerlukan waktu yang lama (T6)” dengan persentase skor sebesar 71,80%. Kemudian diikuti pernyataan yang mendapatkan nilai

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
 END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

terendah lainnya yaitu pernyataan “respon OPAC terhadap perintah yang telah dilakukan tidak memerlukan waktu yang lama (T7)” dengan persentase sebesar 68,60%

**Tabel 4. 13**

Tanggapan Responden Mengenai dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No Soal	Atribut	Alternatif Jawaban					Skor Total	Skor Ideal	Persentase %
		STB	TB	CB	B	SB			
30	T1	3	15	21	43	17	354	500	70,80
31	T2	2	14	34	30	19	350	500	70,00
32	T3	4	12	29	36	18	351	500	70,20
33	T4	3	17	25	46	8	338	500	67,60
34	T5	26	20	25	22	6	261	500	52,20
35	T6	3	28	35	22	11	309	500	61,80
36	T7	12	26	27	23	11	293	500	58,60
Jumlah							2344	3500	
Rata-rata									66,97

Skor pada tabel merupakan hasil yang diperoleh pada kuesioner yang telah diajukan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) mengenai dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sebanyak 7 pernyataan mengenai dimensi *timeliness* ini, memperoleh skor sebanyak 2344 dengan persentase sebanyak 66,97%. Skor hasil perhitungan kemudian disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x  
Jumlah Responden

$$= 1 \times 7 \times 100$$

$$= 700$$

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x  
Jumlah Responden

$$= 5 \times 7 \times 100$$

$$= 3500$$

Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks  
Minimum

$$= 3500 - 700$$

$$= 2800$$

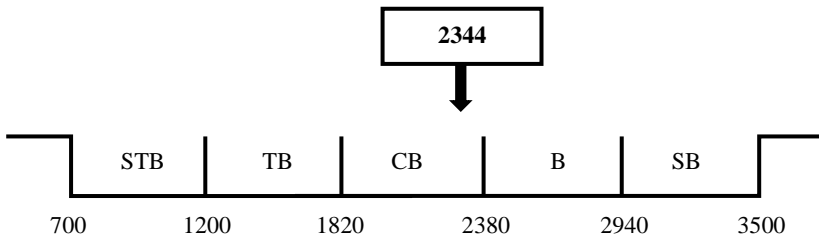
Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Jarak Interval = Interval : 5  
 = 2800 : 5  
 = 560

Persentase Skor = (Skor total : Nilai Indeks Maksimum) x 100%  
 = (2344 : 3500) x 100%  
 = 66,97%



Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil untuk skor maksimum mengenai dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) sebesar 3500. Sedangkan, hasil perhitungan skor total berdasarkan tingkat harapan/ kinerja (*performance*) yaitu nilai sebesar 2344 dari 7 pernyataan. Bila dilihat dari garis interval di atas, skor total tersebut termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Dengan demikian, pemustaka memiliki penilaian tingkat kinerja tinggi terhadap dimensi *timeliness* pada layanan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Dari 7 pernyataan mengenai dimensi *timeliness*, berikut merupakan urutan tingkat kinerja (*performance*) terhadap OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pernyataan tertinggi yang mendapatkan nilai tingkat kinerja (*performance*) yaitu “OPAC memberikan hasil/ *output* yang dibutuhkan secara cepat (T1)” dengan persentase skor 70,80%. Kemudian diikuti pernyataan lainnya yaitu pernyataan “langkah penelusuran menggunakan OPAC tidak memerlukan waktu yang lama (T3)” dengan persentase skor sebesar 70,20%. Sedangkan untuk nilai tingkat kinerja terendah yaitu pada pernyataan “OPAC memberikan informasi terbaru/ *up-to-date* (T5)” dengan persentase skor sebesar 52,20%. Kemudian diikuti pernyataan

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
 END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

lainnya yaitu pernyataan “respon OPAC terhadap perintah yang telah dilakukan tidak memerlukan waktu yang lama (T7)” dengan persentase skor sebesar 58,60%.

#### 4.2.6. Hasil dari Tanggapan Responden terhadap *Online Public Access Catalogue* berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction*

Tanggapan responden mengenai OPAC diperoleh dari penilaian responden berdasarkan 5 Dimensi dalam *End User Computing Satisfaction* diantaranya dimensi *content*, dimensi *accuracy*, dimensi *format*, dimensi *ease of use*, dan dimensi *timeliness*. Tanggapan responden akan ditampilkan secara bersamaan antara nilai yang didapat dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Berikut merupakan nilai yang diperoleh dari setiap dimensi berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

**Tabel 4. 14** Tanggapan Responden terhadap OPAC berdasarkan *Importance dan Performance*

Jumlah Item	Dimensi	Perolehan <i>Importance</i>			Perolehan <i>Performance</i>		
		Skor Total	%	kategori	Skor Total	%	kategori
7	<i>Content</i>	2749	78,54	Penting	2374	67,82	Cukup Baik
8	<i>Accuracy</i>	2922	73,05	Penting	2434	59,35	Cukup Baik
7	<i>Format</i>	2442	69,77	Penting	2361	67,45	Cukup Baik
7	<i>Ease of Use</i>	2719	62,25	Cukup Penting	2453	70,08	Baik
7	<i>Timeliness</i>	2606	74,45	Penting	2344	66,97	Cukup Baik
36	Jumlah	13438			11876		
	Rata- rata		74,65	Penting		65,97	Cukup Baik

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Tanggapan responden atau dalam hal ini pemustaka terhadap OPAC berdasarkan penilaian tingkat *importance* dan tingkat *performance*, antara lain: Dimensi *content* memiliki nilai kepuasan yang dinilai yang dinilai **Penting** & kinerja dinilai berjalan dengan **Baik**; dimensi *accuracy* memiliki nilai kepentingan dinilai **Penting** & kinerja dinilai berjalan **Cukup Baik**; dimensi *format* memiliki nilai kepentingan yang dinilai **Penting** & kinerja dinilai berjalan **Cukup Baik**; dimensi *ease of use* memiliki nilai kepentingan yang dinilai **Penting** & kinerja dinilai berjalan dengan **Baik**; dimensi *timeliness* memiliki nilai kepentingan yang dinilai **Penting** & kinerja dinilai berjalan **Baik**.

Untuk memperoleh hasil tanggapan mengenai OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat akan ditentukan melalui garis interval, data yang digunakan yaitu tanggapan keseluruhan pada kelima dimensi yang ada.

Skor pada tabel merupakan nilai yang diperoleh dari 36 Atribut dari kelima dimensi berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* yang diajukan pada 100 responden, jumlah skor total yang diperoleh tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) sebanyak 13438. Kemudian hasil perhitungan tersebut disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

Nilai Indeks Minimum	= Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Reponden = 1 x 36 x 100 = 3600
Nilai Indeks Maksimum	= Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden = 5 x 36 x 100 = 18000
Interval	= Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum = 18000 – 3600 = 14400
Jarak Interval	= interval : 5 = 14400 : 5 = 2880
Persentase Skor	= (Jumlah Skor total: Nilai Indeks Maksimum) x 100% = (13438: 18000) x 100% = 74,65%

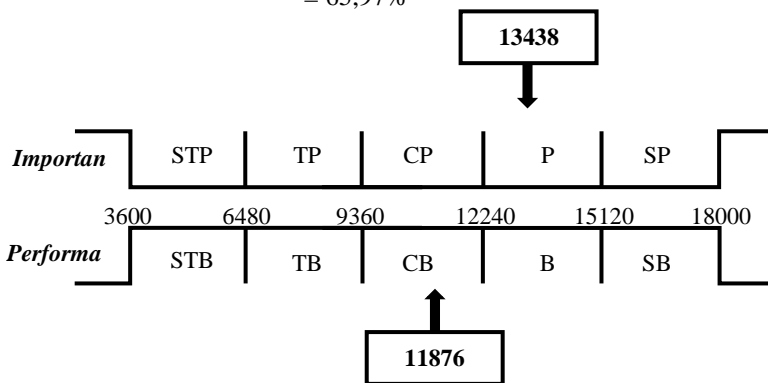
Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Sedangkan, nilai yang diperoleh dari 36 Atribut dari kelima dimensi berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* yang diajukan pada 100 responden, jumlah skor total tingkat kinerja (*performance*) yang diperoleh skor sebanyak 11876. Kemudian hasil perhitungan tersebut disajikan ke dalam garis interval dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut:

Nilai Indeks Minimum	= Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Reponden = 1 x 36 x 100 = 3600
Nilai Indeks Maksimum	= Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden = 5 x 36 x 100 = 18000
Interval	= Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum = 18000 – 3600 = 14400
Jarak Interval	= interval : 5 = 14400 : 5 = 2880
Persentase Skor	= (Jumlah Skor total: Nilai Indeks Maksimum) x 100% = (11876: 18000) x 100% = 65,97%



Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan yang diperoleh dari perhitungan dan dari garis interval diatas, pemustaka menilai bahwa OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) berada dalam kategori **Penting**. Sedangkan tingkat kinerja (*performance*) dari OPAC ini berada dalam kategori **Cukup Baik**.

#### 4.3. Analisis menggunakan Metode Importance Performance Analysis

Analisis *importance performance analysis* (IPA) akan melewati beberapa langkah yaitu menghitung tingkat kesesuaian dimensi, item, dan keseluruhan untuk mengetahui sudah baik atau belum baik OPAC yang digunakan, kemudian menghitung rata- rata untuk menempatkan setiap pernyataan, setelah itu menentukan titik tengah untuk diagram kartesius, dan terakhir melakukan pemetaan dengan meletakkan setiap Atribut pada diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari nilai item yang diperoleh berdasarkan keempat wilayah kuadran yang memiliki kriteria tertentu.

Berikut merupakan kelima dimensi yang telah di analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, hasil yang diperoleh menempatkan setiap dimensi kepada wilayah kuadran yang ada, berikut merupakan proses analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

##### 1.3.1. Menghitung Tingkat Kesesuaian

Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan OPAC yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat menggunakan metode IPA ini, diawali dengan menghitung tingkat kesesuaian. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian akan dijelaskan pada tabel 4.15 berikut ini.

**Tabel 4. 15** Hasil Tingkat Kesesuaian

No Soal	Atribut	Skor penilaian ( <i>importance</i> )	Skor penilaian ( <i>performance</i> )	Tingkat Kesesuaian item %	Tingkat kesesuaian dimensi %

No Soal	Atribut	Skor penilaian (importance)	Skor penilaian (performance)	Tingkat Kesesuaian item %	Tingkat kesesuaian dimensi %
1	C1	362	314	86,74	86,30
2	C2	405	383	94,57	
3	C3	379	255	67,28	
4	C4	389	359	92,29	
5	C5	418	399	95,45	
6	C6	416	394	94,71	
7	C7	380	270	71,05	
8	A1	400	374	93,50	83,30
9	A2	388	310	79,90	
10	A3	355	347	97,75	
11	A4	381	250	65,62	
12	A5	342	299	87,43	
13	A6	320	290	90,63	
14	A7	360	354	98,33	
15	A8	376	300	79,79	96,68
16	F1	383	362	94,52	
17	F2	380	377	99,21	
18	F3	349	318	91,12	
19	F4	352	335	95,17	

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



No Soal	Atribut	Skor penilaian (importance)	Skor penilaian (performance)	Tingkat Kesesuaian item %	Tingkat kesesuaian dimensi %
20	F5	339	317	93,51	90,22
21	F6	323	298	92,26	
22	F7	316	290	91,77	
23	E1	406	381	93,84	
24	E2	397	336	84,63	
25	E3	393	360	91,60	
26	E4	378	342	90,48	
27	E5	397	366	92,19	89,95
28	E6	379	320	84,43	
29	E7	369	320	86,72	
30	T1	389	354	91,00	
31	T2	366	350	95,63	
32	T3	397	351	88,41	
33	T4	371	338	91,11	
34	T5	381	261	68,50	
35	T6	359	309	86,07	
36	T7	343	293	85,42	
Jumlah		13438	11876		

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No Soal	Atribut	Skor penilaian ( <i>importance</i> )	Skor penilaian ( <i>performance</i> )	Tingkat Kesesuaian item %	Tingkat kesesuaian dimensi %
	Tingkat kesesuaian Keseluruhan			88,38	

Tabel tersebut merupakan tabel yang menunjukkan perolehan tingkat kesesuaian item, tingkat kesesuaian dimensi dan tingkat kesesuaian keseluruhan. Skor tingkat keseluruhan merupakan hasil perhitungan antara skor penilaian pada tingkat harapan/kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Total skor penilaian tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) diperoleh jumlah sebesar 13438. Sedangkan, Total skor penilaian tingkat kinerja (*performance*) diperoleh jumlah 11876. Untuk memperoleh skor tingkat kesesuaian keseluruhan dapat diperoleh dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kesesuaian keseluruhan} &= \frac{\text{Jumlah penilaian } Performance}{\text{Jumlah penilaian } Importance} \times 100\% \\
 &= \frac{11876}{13438} \times 100\% \\
 &= 88,38\%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut, diperoleh hasil tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 88,38%. Skor tingkat kesesuaian keseluruhan yang telah diperoleh digunakan untuk nilai pembandingan antara tingkat kesesuaian item dan tingkat kesesuaian tiap dimensi sebagai rata-rata total untuk menilai kualitas OPAC yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Jika tingkat kesesuaian item  $\geq$  tingkat kesesuaian keseluruhan, maka dapat dinyatakan perolehan nilai yang didapatkan pada item menunjukkan kualitas OPAC pada item tersebut **sudah baik**. Sedangkan jika sebaliknya, tingkat kesesuaian item  $\leq$  tingkat kesesuaian keseluruhan maka dapat dinyatakan perolehan nilai yang didapatkan pada Atribut menunjukkan kualitas OPAC pada item tersebut belum

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memenuhi kebutuhan pemustaka dan memerlukan perbaikan dan kualitas OPAC yang digunakan **belum baik**. Gambaran penilaian kepuasan yang diperoleh dari nilai tingkat kesesuaian item ditunjukkan pada tabel 4.16 dan tingkat kesesuaian tiap dimensi pada tabel 4.17.

**Tabel 4. 16** Penilaian Kepuasan Setiap atribut Berdasarkan Tingkat Kesesuaian item

No	Atribut	Pernyataan	TKI %	TKK %	Kes.	Ket.
1	C1	Isi informasi yang disediakan OPAC sesuai dengan yang saya butuhkan	86,74	88,38	<	belum baik
2	C2	isi informasi yang disediakan OPAC sangat membantu dalam menelusur koleksi	94,57	88,38	>	sudah baik
3	C3	Isi Deskripsi informasi koleksi menggambarkan koleksi sesuai yang ditemukan	67,28	88,38	<	belum baik
4	C4	Isi informasi pada OPAC dapat diandalkan untuk memperoleh koleksi yang diinginkan.	92,29	88,38	>	sudah baik
5	C5	OPAC menyediakan banyak hasil/ <i>output</i> untuk memberikan pilihan.	95,45	88,38	>	sudah baik
6	C6	OPAC menampilkan sejumlah hasil/ <i>output</i> yang dibutuhkan untuk referensi.	94,71	88,38	>	sudah baik
7	C7	Laporan yang ditampilkan oleh OPAC lengkap.	71,05	88,38	<	belum baik
8	A1	OPAC memberikan hasil pencarian/ <i>output</i> akurat sesuai dengan yang diperintahkan/ <i>input</i>	93,50	88,38	>	sudah baik
9	A2	Deskripsi informasi letak/ keberadaan koleksi yang dihasilkan oleh OPAC sesuai dengan keberadaan koleksi yang ditemukan di rak	79,90	88,38	<	belum baik

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

10	A3	OPAC seringkali mendapat hambatan/ <i>error</i>	97,75	88,38	>	sudah baik
11	A4	OPAC bebas dari <i>error</i> /kesalahan.	65,62	88,38	<	belum baik
12	A5	Deskripsi informasi koleksi yang dihasilkan oleh OPAC dapat dipercaya	87,43	88,38	<	belum baik
13	A6	Informasi koleksi yang ditampilkan oleh OPAC dapat dipastikan kebenarannya.	90,63	88,38	>	sudah baik
14	A7	Informasi oleh OPAC sesuai dengan <i>query</i> atau sesuai dengan yang di <i>input</i>	98,33	88,38	>	sudah baik
15	A8	OPAC memberikan hasil/ <i>Output</i> sesuai dengan koleksi yang ditemukan pada rak	79,79	88,38	<	belum baik
16	F1	Tampilan <i>Output</i> / hasil yang disajikan dalam bentuk yang bermanfaat	94,52	88,38	>	sudah baik
17	F2	Tampilan <i>Output</i> / hasil yang disajikan dalam format/ bentuk yang efektif	99,21	88,38	>	sudah baik
18	F3	Tampilan Deskripsi informasi koleksi pada OPAC sangat jelas.	91,12	88,38	>	sudah baik
19	F4	Cara OPAC menampilkan informasi cukup baik sehingga mudah dimengerti	95,17	88,38	>	sudah baik
20	F5	Tata letak Deskripsi informasi koleksi mudah dipahami	93,51	88,38	>	sudah baik
21	F6	OPAC mempunyai desain yang menarik	92,26	88,38	>	sudah baik
22	F7	Komposisi warna pada OPAC menarik	91,77	88,38	>	sudah baik
23	E1	Fitur yang ada pada OPAC mudah digunakan	93,84	88,38	>	sudah baik
24	E2	Fitur pada OPAC mudah untuk dimengerti	84,63	88,38	<	belum baik

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

25	E3	OPAC memiliki antarmuka ramah pengguna/ <i>user friendly</i> . Contohnya seperti: dapat dengan mudah menggunakan fitur <i>simple search/ advance search</i>	91,60	88,38	>	sudah baik
26	E4	OPAC memudahkan saya untuk mendapatkan koleksi yang saya inginkan	90,48	88,38	>	sudah baik
27	E5	Mudah untuk mengoperasikan OPAC dalam menelusur informasi koleksi/ buku	92,19	88,38	>	sudah baik
28	E6	Fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC sangat penting kinerjanya	84,43	88,38	<	belum baik
29	E7	OPAC memiliki fitur petunjuk/ bantuan untuk membantu navigasi	86,72	88,38	<	belum baik
30	T1	OPAC memberikan hasil/ <i>output</i> yang dibutuhkan secara cepat	91,00	88,38	>	sudah baik
31	T2	Mendapatkan buku yang dibutuhkan lebih cepat menggunakan OPAC	95,63	88,38	>	sudah baik
32	T3	Langkah penelusuran menggunakan OPAC tidak memerlukan waktu lama	88,41	88,38	>	sudah baik
33	T4	Koleksi lama yang ditampilkan OPAC masih penting	91,11	88,38	>	sudah baik
34	T5	OPAC memberikan informasi terbaru/ <i>up- to-date</i>	68,50	88,38	<	belum baik
35	T6	Kinerja OPAC saat sistem beroperasi tidak memerlukan waktu yang lama	86,07	88,38	<	belum baik
36	T7	Respon OPAC terhadap perintah yang telah dilakukan tidak memerlukan waktu yang lama.	85,42	88,38	<	belum baik

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Telah diketahui tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu sebesar 88,38% yang selanjutnya akan digunakan sebagai pembanding untuk memperoleh penilaian kepuasan. Pada tabel tersebut di peroleh hasil dari 36 item yang ada, terdapat 23 item yang memiliki tingkat kesesuaian item  $\geq$  tingkat kesesuaian keseluruhan, diantaranya item 2, 4, 5, 6, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 30, 31, 32, & 33, item tersebut sudah berada dalam kategori sudah baik atau telah memenuhi kepuasan pemustaka. Sedangkan 13 item memiliki tingkat kesesuaian item  $\leq$  tingkat kesesuaian keseluruhan, diantaranya 1, 3, 7, 9, 11, 12, 15, 24, 28, 29, 34, 35, & 36. Item tersebut berada dalam kategori belum baik dalam memenuhi kepuasan pemustaka dan memerlukan perbaikan terhadap kualitas OPAC yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

**Tabel 4. 17** Penilaian Kepuasan Setiap dimensi Berdasarkan Tingkat Kesesuaian dimensi

No	Dimensi	TKD %	TKK %	Kes.	Ket.
1.	<i>Content</i>	86,30	88,38	<	belum baik
2.	<i>Accuracy</i>	83,30	88,38	<	belum baik
3.	<i>Format</i>	96,68	88,38	>	sudah baik
4.	<i>Ease of Use</i>	90,22	88,38	>	sudah baik
5.	<i>Timeliness</i>	89,95	88,38	>	sudah baik

Berdasarkan tabel 4.17 di peroleh hasil dari 5 dimensi yang ada, terdapat 3 dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian dimensi  $\geq$  tingkat kesesuaian keseluruhan, diantaranya dimensi *Format* dengan perolehan sebesar 96,68%, *Ease of Use* dengan perolehan 90,22% & *Timeliness* dengan perolehan sebesar 89,95% atau dapat dikatakan dimensi tersebut sudah memenuhi harapan pemustaka. Sedangkan 2 dimensi memiliki tingkat kesesuaian dimensi  $\leq$  tingkat kesesuaian keseluruhan, diantaranya dimensi *content* dengan perolehan 86,60% & dimensi *accuracy* dengan perolehan 83,30% atau dapat dikatakan kedua dimensi tersebut belum memenuhi kebutuhan pemustaka dan memerlukan perbaikan terhadap kualitas OPAC yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

### 1.3.2. Menghitung Rata- rata Tingkat Harapan/ Kepentingan (*importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*)

Menghitung rata- rata tingkat *importance* dan tingkat *performance* diperlukan untuk dapat memenuhi tahapan- tahapan dari penggunaan metode IPA dalam teknik analisis penelitian ini. Hasil skor rata- rata setiap item diperlukan untuk menentukan letak kordinat pada sebuah bangun, yaitu diagram kartesius. Sedangkan untuk rata- rata seluruh item pada tingkat *importance* dan *performance* digunakan sebagai sumbu dari diagram kartesius. Adapun hasil hitung rata- rata ditunjukkan pada tabel 4.18.

**Tabel 4. 18** Hasil Rata- Rata setiap item berdasarkan tanggapan *importance* dan *performance* serta letak kuadran

No Soal	No Item	<i>Importance</i> (sumbu Y)		<i>Performance</i> (Sumbu X)		Letak Kuadran
		Skor Total	Rata- rata	Skor total	Rata- rata	
1	C1	362	3,62	314	3,14	III
2	C2	405	4,05	383	3,83	II
3	C3	379	3,79	255	2,55	I
4	C4	389	3,89	359	3,59	II
5	C5	418	4,18	399	3,99	IV
6	C6	416	4,16	394	3,94	II
7	C7	380	3,80	270	2,70	I
8	A1	400	4,00	374	3,74	II
9	A2	388	3,88	310	3,10	I
10	A3	355	3,55	347	3,47	IV
11	A4	381	3,81	250	2,50	I
12	A5	342	3,42	299	2,99	III

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

No Soal	No Item	<i>Importance</i> (sumbu Y)		<i>Performance</i> (Sumbu X)		Letak Kuadran
		Skor Total	Rata-rata	Skor total	Rata-rata	
13	A6	320	3,20	290	2,90	III
14	A7	360	3,60	354	3,54	IV
15	A8	376	3,76	300	3,00	I
16	F1	383	3,83	362	3,62	II
17	F2	380	3,80	377	3,77	II
18	F3	349	3,49	318	3,18	III
19	F4	352	3,52	335	3,35	IV
20	F5	339	3,39	317	3,17	III
21	F6	323	3,23	298	2,98	III
22	F7	316	3,16	290	2,90	III
23	E1	406	4,06	381	3,81	II
24	E2	397	3,97	336	3,36	II
25	E3	393	3,93	360	3,60	II
26	E4	378	3,78	342	3,42	II
27	E5	397	3,97	366	3,66	II
28	E6	379	3,79	320	3,20	I
29	E7	369	3,69	320	3,20	III
30	T1	389	3,89	354	3,54	II
31	T2	366	3,66	350	3,50	IV

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu



No Soal	No Item	<i>Importance</i> (sumbu Y)		<i>Performance</i> (Sumbu X)		Letak Kuadran
		Skor Total	Rata-rata	Skor total	Rata-rata	
32	T3	397	3,97	351	3,51	II
33	T4	371	3,71	338	3,38	IV
34	T5	381	3,81	261	2,61	I
35	T6	359	3,59	309	3,09	III
36	T7	343	3,43	293	2,93	III
Total		134,38		118,76		
Rata- rata keseluruhan (titik tengah)		3,73		3,30		

Skor rata- rata pada tabel 4.19 merupakan hasil pada skor yang diperoleh masing- masing item pada tingkat harapan/kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Kemudian nilai rata-rata yang telah diperoleh dijadikan sebagai letak kordinat yang akan diletakan pada diagram kartesius.

### 1.3.3. Menentukan Titik Tengah pada Diagram Kartesius

Untuk menentukan titik tengah dari diagram kartesius yang akan dibuat, diperlukan total rata- rata dari tingkat harapan/ kinerja (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Total rata- rata tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) diperoleh jumlah sebesar 134,38. Sedangkan, Total rata- rata tingkat kinerja (*performance*) diperoleh jumlah 118,76. Untuk memperoleh skor rata- rata keseluruhan dapat diperoleh dengan ketentuan perhitungan sebagai berikut.

Skor rata- rata keseluruhan *importance*:

$$\frac{\text{total rata- rata } importance}{\text{jumlah item}} = \frac{134,38}{36} = 3,73$$

Skor rata- rata keseluruhan *performance*:

$$\frac{\text{Total rata- rata } performance}{\text{jumlah item}} = \frac{118,76}{36} = 3,30$$

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

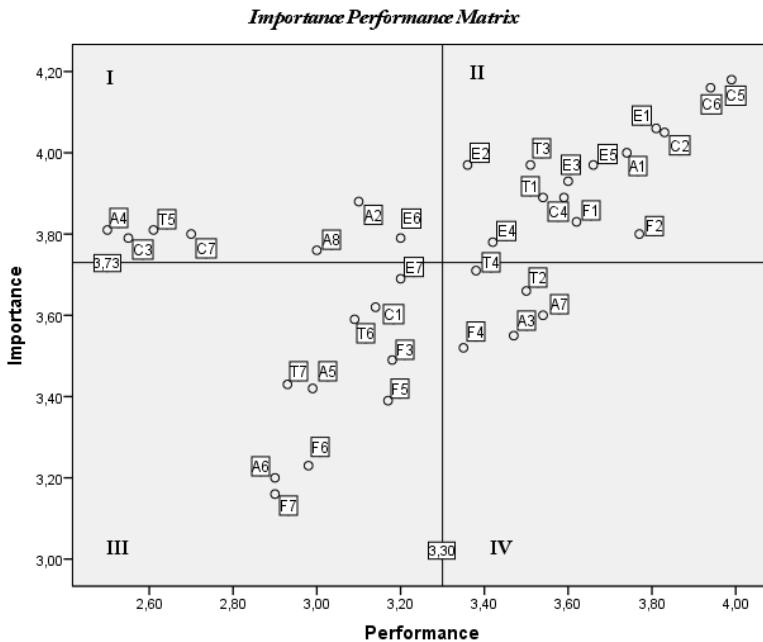
**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh skor rata-rata keseluruhan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Untuk skor rata-rata keseluruhan *importance* diperoleh hasil sebesar 3,73. Sedangkan, hasil perhitungan skor rata-rata keseluruhan *performance* yaitu sebesar 3,30. Hasil dari rata-rata yang didapatkan digunakan sebagai kordinat untuk setiap item, sedangkan untuk rata-rata keseluruhan keduanya digunakan sebagai sumbu pada diagram kartesius. Sumbu X diwakili oleh rata-rata keseluruhan *performance* dengan mendapatkan skor sebesar 3,30 dan sumbu Y diwakili oleh rata-rata keseluruhan *importance* dengan mendapatkan skor sebesar 3,73. Lalu dibuatlah diagram kartesius tingkat *importance* dan tingkat *performance* menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic Version 23*.

#### **1.3.4. Pemetaan Tingkat *Importance* dan *Performance* pada Diagram Kartesius**

Diagram Kartesius atau *importance performance matrix* terdiri dari 4 kuadran, masing-masing kuadran akan ditempati item yang diteliti. Item yang berada di wilayah kuadran I bermakna item tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkat karena memiliki *high importance*, *low performance*. Item yang berada di wilayah kuadran II bermakna item pada wilayah ini perlu dipertahankan karena memiliki *high importance*, *high performance*. Item yang berada di wilayah kuadran III bermakna item ini merupakan prioritas terendah untuk ditingkatkan karena *low importance*, *low performance*. Sedangkan, untuk item yang berada di wilayah kuadran IV bermakna item ini dirasa berlebihan dalam pelaksanaannya dan dianggap kurang penting oleh penggunanya, karena item ini memiliki *low importance*, *high performance*. Adapun gambaran diagram kartesius tingkat *importance* dan tingkat *performance* pada kualitas OPAC yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, digambarkan pada gambar 4.1.

**Gambar 4. 1** Hasil Pemetaan pada *Importance Performance Matrix*

Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius di atas dapat dilihat kedudukan Atribut pada tiap kuadran, sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Wilayah ini berisi Atribut memiliki nilai tingkat harapan yang tinggi, sedangkan kinerja dari OPAC sangat rendah. Istilah lain dari wilayah kuadran I ini yaitu *concentrate here* atau konsentrasi disini/ yang menjadi prioritas utama, item pertanyaan yang berada di wilayah ini harus ditingkatkan kinerjanya karena dianggap penting oleh pengguna OPAC. Adapun pernyataan- pernyataan yang ada pada kuadran ini antara lain:

- a. Isi Deskripsi informasi koleksi menggambarkan koleksi sesuai yang ditemukan (C3)
- b. Laporan yang ditampilkan oleh OPAC lengkap (C7)

- c. Deskripsi informasi letak/ keberadaan koleksi yang dihasilkan oleh OPAC sesuai dengan keberadaan koleksi yang ditemukan di rak (A2)
- d. OPAC bebas dari *error*/ kesalahan (A4)
- e. OPAC memberikan hasil/ *Output* sesuai dengan koleksi yang ditemukan pada rak (A8)
- f. Fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC sangat penting kinerjanya (E6)
- g. OPAC memberikan informasi terbaru/ *up- to- date* (T5)

Diketahui terdapat 5 pernyataan yang termasuk ke dalam wilayah kuadran I. Pernyataan- pernyataan tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dari OPAC yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat karena kinerja yang dihasilkan jauh dari harapan pemustaka, sedangkan pernyataan tersebut sangat penting bagi pemustaka. Pemustaka menilai pernyataan pada wilayah kuadran ini merupakan pernyataan penting sehingga pihak perpustakaan perlu meningkatkan kinerjanya.

Pernyataan pertama yang harus diperbaiki yaitu pernyataan “isi deskripsi informasi koleksi menggambarkan koleksi sesuai yang ditemukan (C3)”. Pemustaka menganggap pernyataan ini sangat penting yang harus ditingkatkan agar dapat memudahkan dalam memperoleh buku yang diinginkan. Namun kenyataannya pemustaka mendapati deskripsi informasi pada OPAC tidak sesuai, seringkali deskripsi informasi yang ada tidak sesuai dengan yang ditemukan.

Pernyataan selanjutnya yaitu “laporan yang ditampilkan oleh OPAC lengkap (C7)”. Pengguna OPAC seringkali mendapati laporan hasil pencarian yang kurang lengkap, seperti informasi lantai dan ruangan dari keberadaan buku yang dicari. Hal tersebut menyebabkan pemustaka kesulitan memperoleh buku yang diinginkan karena informasi yang ada pada OPAC tidak lengkap. Selain itu, pemustaka menilai bahwa pernyataan “deskripsi informasi letak/ keberadaan koleksi yang dihasilkan oleh OPAC sesuai dengan keberadaan koleksi yang ditemukan di rak (A2)” menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Selanjutnya, pernyataan “OPAC bebas dari *error*/kesalahan (A4)” dinilai belum berjalan dengan baik, sehingga seringkali OPAC tidak dapat digunakan karena jaringan internet tidak ada. Kemudian pernyataan “OPAC memberikan hasil/ *Output* sesuai dengan koleksi yang ditemukan pada rak (A8)” perlu ditingkatkan lagi

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

karena dinilai sangat penting. Pada kenyataannya hal ini terbukti terkadang hasil pencarian OPAC tidak akurat antara deskripsi informasi pada OPAC dengan keberadaan buku pada rak. Pengguna OPAC menilai bahwa koleksi yang ada pada OPAC dengan koleksi pada rak banyak ditemukan kesesuaian. Hal ini telah terbukti dengan peneliti melakukan observasi, kemudian dibantu oleh pustakawan yang bertugas, hal ini bisa terjadi karena menurut pustakawan yang bertugas, koleksi seringkali banyak yang hilang namun tidak dilakukan pembaharuan data, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian. Pernyataan selanjutnya yang berada pada wilayah kuadran ini yaitu pernyataan “Fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC sangat penting kinerjanya (E6)”. Fitur petunjuk/ bantuan tentu saja sangat penting pada setiap aplikasi ataupun sistem informasi, guna memberi penjelasan mengenai sistem yang digunakan. Setelah dilakukan observasi dengan mencoba mencari pada tampilan pada sistem tidak ditemukan fitur petunjuk, oleh karena itu pemustaka yang baru menggunakan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat merasa kebingungan apabila tidak dibantu oleh pustakawan yang bertugas. Pernyataan terakhir, yaitu pernyataan “OPAC memberikan informasi terbaru/ *up- to- date* (T6)”. Pemustaka berharap pihak pengelola perpustakaan menambah kembali koleksi baru guna memenuhi kebutuhan pemustaka.

Untuk meningkatkan kualitas OPAC yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat perlu meningkatkan pernyataan dari dimensi yang dinilai masih rendah kinerja. Dapat kita cermati pernyataan yang terdapat pada wilayah kuadran ini berkaitan dengan deskripsi informasi dari 2 dimensi yaitu dimensi *content* dan dimensi *accuracy*. Artinya kedua dimensi tersebut titik lemah dari OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

## 2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*)

Wilayah ini berisi Atribut yang dinilai harapan/ kepentingan dan kinerjanya yang tinggi. Istilah dari wilayah kuadran ini yaitu *keep up the good work* atau pertahankan prestasi. Pemustaka menilai pernyataan ini kinerjanya sudah sesuai dengan harapan pengguna OPAC. Pernyataan ini perlu dipertahankan karena sudah berjalan dengan baik. Berikut diantaranya pernyataan yang ada pada wilayah kuadran II, antara lain:

- a. Isi informasi yang disediakan OPAC sangat membantu dalam menelusur koleksi (C2)

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

- b. Isi informasi pada OPAC dapat diandalkan untuk memperoleh koleksi yang diinginkan. (C4)
- c. OPAC menyediakan banyak hasil/ *output* untuk memberikan pilihan. (C5)
- d. OPAC menampilkan sejumlah hasil/ *output* yang dibutuhkan untuk referensi. (C6)
- e. OPAC memberikan hasil pencarian/ *output* akurat sesuai dengan yang diperintahkan/ *input* (A1)
- f. Tampilan *Output*/ hasil yang disajikan dalam bentuk yang bermanfaat (F1)
- g. Tampilan *Output*/ hasil yang disajikan dalam format/ bentuk yang efektif (F2)
- h. Fitur yang ada pada OPAC mudah digunakan (E1)
- i. Fitur pada OPAC mudah untuk dimengerti (E2)
- j. OPAC memiliki antarmuka ramah pengguna/ *user friendly*. Contohnya seperti: dapat dengan mudah menggunakan fitur *simple search/ advance search* (E3)
- k. OPAC memudahkan saya untuk mendapatkan koleksi yang saya inginkan (E4)
- l. Mudah untuk mengoperasikan OPAC dalam menelusur informasi koleksi/ buku (E5)
- m. OPAC memberikan hasil/ *output* yang dibutuhkan secara cepat (T1)
- n. Langkah penelusuran menggunakan OPAC tidak memerlukan waktu lama (T3)

Berdasarkan Gambar 4.1 diketahui terdapat 14 Atribut yang berada pada wilayah kuadran II. Pernyataan pada wilayah ini dinilai sudah memenuhi harapan pengguna OPAC. Dengan demikian, pihak perpustakaan perlu menjaga kualitas OPAC agar terus bertahan sesuai dengan harapan pemustaka.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Wilayah kuadran III berisi Atribut dengan tingkat harapan dan kinerja yang rendah. Istilah lain wilayah kuadran ini yaitu *low priority* atau prioritas rendah. Pernyataan pada wilayah kuadran III dinilai tidak terlalu penting menurut pemustaka, sehingga pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat tidak perlu memprioritaskan

pernyataan yang ada pada wilayah ini. Berikut merupakan pernyataan yang berada pada wilayah ini, antara lain:

- a. Isi informasi yang disediakan OPAC sesuai dengan yang saya butuhkan (C1)
- b. Deskripsi informasi koleksi yang dihasilkan oleh OPAC dapat dipercaya (A5)
- c. Informasi koleksi yang ditampilkan oleh OPAC dapat dipastikan kebenarannya. (A6)
- d. Tampilan Deskripsi informasi koleksi pada OPAC sangat jelas. (F3)
- e. Tata letak Deskripsi informasi koleksi mudah dipahami (F5)
- f. OPAC mempunyai desain yang menarik (F6)
- g. Komposisi warna pada OPAC menarik (F7)
- h. OPAC memiliki fitur petunjuk/ bantuan untuk membantu navigasi (E7)
- i. Kinerja OPAC saat sistem beroperasi tidak memerlukan waktu yang lama (T6)
- j. Respon OPAC terhadap perintah yang telah dilakukan tidak memerlukan waktu yang lama. (T7)

Diketahui bahwa pada wilayah kuadran III ini terdapat 10 Atribut yang berada pada wilayah kuadran ini. Semua pernyataan pada kuadran ini termasuk kedalam kategori *low priority* atau prioritas rendah karena pemustaka menilai kinerja OPAC rendah serta dinilai kepentingan item pertanyaan tersebut nilai kepentingan yang rendah. Dengan demikian pihak perpustakaan dapat memprioritaskan item lain untuk diperbaiki. Akan tetapi, pernyataan yang memiliki nilai kepentingan rendah ini perlu meningkatkan kinerja Atribut yang berada di wilayah ini, karena nilai kinerja yang diperoleh rendah.

#### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Wilayah kuadran IV berisi Atribut dengan tingkat harapan/ kepentingan rendah, namun tingkat kinerja tinggi. Istilah lain dari wilayah kuadran ini yaitu *Possible Overkill* atau berlebihan. Atribut yang berada di wilayah kuadran ini memiliki nilai kinerja berlebih, namun pemustaka menilai Atribut ini tidak begitu penting.

- a. OPAC seringkali mendapat hambatan/ *error* (A3)
- b. Informasi oleh OPAC sesuai dengan *query* atau sesuai dengan yang di *input* (A7)

- c. Cara OPAC menampilkan informasi cukup baik sehingga mudah dimengerti (F5)
- d. Mendapatkan buku yang dibutuhkan lebih cepat menggunakan OPAC (T2)
- e. Koleksi lama yang ditampilkan OPAC masih penting (T3)

Diketahui bahwa pada wilayah kuadran ini terdapat 5 Atribut yang dinilai layak berada pada wilayah ini karena nilai harapan/kepentingan rendah sedangkan nilai kinerja sangat tinggi. Dengan demikian, pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat tidak perlu meningkatkan kinerja dari Atribut ini karena sudah memiliki nilai kinerja yang sudah melebihi harapan pemustaka.

#### 4.4. Pembahasan

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai hasil tanggapan sejauh mana penilaian pemustaka berdasarkan kelima dimensi EUCS yang telah ditetapkan sebagai indikator. Data tersebut diperoleh dari penilaian tingkat *importance* dengan penilaian sangat tidak penting hingga sangat penting. Selain itu, penilaian pemustaka sejauh mana penilaian tingkat kinerja (*performance*) OPAC tersebut dengan penilaian sangat tidak baik hingga sangat baik.

Kemudian, menganalisis data yang diperoleh dengan Metode IPA, tujuannya yaitu untuk mengetahui penilaian kepuasan berdasarkan nilai tingkat kesesuaian yang diperoleh apakah dapat dikatakan sudah baik atau belum baik. Selain itu, mengkategorikan atribut dari setiap dimensi dengan menempatkan pada keempat kuadran yang memiliki kriteria tersendiri dalam diagram kartesius.

Untuk membahas hasil analisis data dari metode IPA yang digunakan, pertama yaitu membahas penilaian kepuasan terhadap dimensi terlebih dahulu apakah dapat dikatakan sudah baik atau belum baik. Selanjutnya, membahas penilaian kepuasan setiap atribut untuk mengetahui hal apa yang sudah baik dan belum baik.

Setelah itu, membahas mengenai letak keberadaan dimensi pada wilayah kuadran yang ada yang telah diperoleh dari nilai rata-rata setiap atribut. Kemudian, membahas item yang berada pada wilayah kuadran tertentu. Untuk mengetahui bagaimana hasil analisis OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, pembahasan lebih jelas akan dibahas pada penjelasan di bawah ini.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

#### **ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu



#### 4.4.1. Analisis dimensi *Content* dalam *Online Public Access*

##### *Catalogue*

Perolehan data dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas OPAC dalam dimensi *content* yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) berada pada kategori *penting* dan tingkat kinerja (*performance*) berada pada kategori *cukup baik*.

Penilaian kepuasan pada dimensi *content* berdasarkan hasil perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa dimensi ini berada pada kategori *belum baik*. Apabila melihat dari hasil nilai kepuasan setiap atribut, diketahui pemustaka merasa isi informasi koleksi tidak memberikan gambaran dari koleksi yang dimaksud. Hal ini dikarenakan proses *input* yang tidak sesuai dengan data koleksi yang ada, sehingga koleksi tidak menggambarkan sesuai dengan koleksi yang dimaksud.

Sedangkan, untuk atribut dengan perolehan tertinggi atau dapat dikatakan dalam kategori *sudah baik* terdapat pada hasil pencarian oleh OPAC menampilkan beberapa hasil sehingga pemustaka dapat memilih salah satu informasi ataupun beberapa informasi.

Nilai rata-rata dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang telah diketahui akan menentukan letak kinerja yang harus diperbaiki berdasarkan prioritas pada atribut dimensi *content*. Dari 7 pernyataan yang ada terbagi ke dalam tiga kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, & kuadran III, untuk lebih jelas berikut letak keberadaan setiap atribut dalam dimensi *content* pada *importance performance matrix*.

Atribut yang berada dalam wilayah kuadran I terdapat 2 atribut, artinya kedua atribut ini harus ditingkatkan kinerjanya. Seperti, isi deskripsi informasi koleksi kurang menggambarkan koleksi sesuai yang ditemukan & laporan yang ditampilkan oleh OPAC kurang lengkap. Sudah selayaknya penggunaan OPAC dapat memberikan kesesuaian isi yang ditampilkan, karena dimensi *content* ini telah melewati proses *input*, kemudian pengolahan data, sehingga dilaporkan dalam suatu penyajian informasi. Sejalan dengan pernyataan tersebut Hendriyan (2011) mengemukakan bahwa kesesuaian antara isi dalam sistem informasi dengan output yang dihasilkan dinilai penting bagi sebuah organisasi.

Untuk atribut yang terletak pada wilayah kuadran II, artinya atribut pada kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya karena dinilai

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

unggul oleh pemustaka. Seperti, isi informasi yang disediakan OPAC sangat membantu dalam menelusur koleksi; isi informasi pada OPAC dapat diandalkan untuk memperoleh koleksi yang diinginkan; OPAC menyediakan banyak hasil/ *output* untuk memberikan pilihan; OPAC menampilkan sejumlah hasil/ *output* yang dibutuhkan untuk referensi. Sedangkan, pernyataan yang berada pada wilayah kuadran III, memiliki prioritas rendah sehingga kinerjanya tidak terlalu diperhatikan oleh pemustaka. Seperti isi informasi yang disediakan OPAC sesuai dengan yang saya butuhkan.

Setelah diperoleh penilaian dari pernyataan yang mewakili dimensi *content*, tentu saja akan memberikan gambaran dan kemudahan bagi pihak perpustakaan dalam memperbaiki kualitas OPAC guna memberikan kepuasan terhadap pemustaka.

Karena dimensi *content* berhubungan dengan data yang telah melalui proses *input* dan diolah oleh pihak pengelola perpustakaan kemudian penyajiannya dirasakan langsung oleh calon pengguna. Oleh karena itu, kesesuaian informasi dalam *content* pada OPAC sangat penting, seperti yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dalam mengukur *content* berdasarkan 4 indikator yaitu kesediaan informasi yang tepat, kesesuaian informasi, hasil pencarian informasi, dan pemenuhan kecukupan informasi, serta kelengkapan informasi. Setelah memperoleh gambaran dari pernyataan yang ada, pihak pengelola perpustakaan akan dengan mudah mengetahui apa yang harus ditingkatkan dalam dimensi *content* pada OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Dengan demikian kualitas OPAC dalam dimensi *content* terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu kesesuaian informasi dan kelengkapan informasi. Pemustaka menilai kualitas OPAC dalam dimensi *content* atau dari segi kelengkapan isi berjalan belum baik.

#### **4.4.2. Analisis dimensi *Accuracy* dalam *Online Public Access***

##### ***Catalogue***

Perolehan data dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas OPAC dalam dimensi *accuracy* yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) berada pada kategori penting dan tingkat kinerja (*performance*) berada pada kategori *cukup baik*.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Penilaian kepuasan pada dimensi *accuracy* berdasarkan hasil perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa dimensi ini berada pada kategori *belum baik*. Apabila melihat dari hasil nilai kepuasan atribut atau pernyataan, yang paling harus diperhatikan yaitu OPAC seringkali mengalami *error*/ kesalahan. Sedangkan untuk atribut dapat dikatakan dalam kategori sudah baik, yaitu dalam hal hasil yang ditampilkan oleh OPAC dinilai memberi kepuasan kepada pemustaka dengan menampilkan hasil akurat sesuai dengan yang dimaksud.

Diketahuinya nilai rata-rata dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada dimensi ini sangat menentukan letak kinerja yang harus diperbaiki berdasarkan prioritas setiap pernyataan pada dimensi *accuracy*. Atribut yang mewakili dimensi ini berdasarkan hasil penelitian terbagi merata pada 4 wilayah kuadran yang ada yaitu wilayah kuadran I, kuadran II & kuadran III, serta kuadran IV.

Atribut yang terdapat dalam wilayah kuadran I terdapat 3 atribut, artinya ketiga atribut ini memiliki penilaian kinerja yang belum baik dengan harapan/ kepentingan yang dirasa penting. Pemustaka menilai OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat dalam hal deskripsi informasi letak/ lokasi keberadaan koleksi tidak sesuai dengan yang ditampilkan. Kemudian OPAC Sering mengalami hambatan/ *error* sehingga tidak dapat digunakan. Menurut Setiawan (2016) Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem *output* yang dihasilkan salah ketika mengelola *input* dari pemustaka, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

Sedangkan atribut yang terletak pada wilayah kuadran II hanya terdapat satu atribut, yaitu dalam hal OPAC memberikan hasil pencarian/ output akurat sesuai dengan yang diperintahkan. Artinya atribut yang ada pada wilayah kuadran II ini harus dipertahankan kinerjanya karena dinilai unggul oleh pemustaka.

Kemudian, terdapat dua atribut pada wilayah kuadran III, Artinya atribut pada wilayah ini tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan, namun bukan berarti tidak dapat ditingkatkan. Seperti dalam hal deskripsi informasi koleksi yang dihasilkan dapat dipercaya; kemudian informasi koleksi yang ditampilkan oleh OPAC dapat dipastikan kebenarannya.

Selanjutnya atribut yang berada pada wilayah kuadran IV terdapat dua atribut, artinya atribut pada wilayah ini dinilai terlalu berlebihan dan tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan, namun bukan berarti tidak perlu ditingkatkan kinerjanya. Seperti dalam hal OPAC seringkali mendapat hambatan/ *error* dan dalam hal informasi oleh OPAC kurang akurat sesuai dengan *query* atau sesuai dengan yang di *input*. Berdasarkan penilaian dari responden OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sering mengalami *error* dan dinilai berlebihan sehingga harus dikurangi dengan sering melakukan tindakan *maintenance*.

Setelah diperoleh penilaian dari pernyataan yang mewakili dimensi *accuracy*, tentu saja akan memberikan gambaran dan kemudahan bagi pihak pengelola perpustakaan dalam memperbaiki kualitas OPAC guna memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Karena dimensi *accuracy* hampir serupa dengan masalah yang dialami pada dimensi *content* yaitu berhubungan dengan data yang telah melalui proses *input* dan diolah oleh pihak pengelola perpustakaan kemudian penyajiannya dirasakan langsung oleh calon pemustaka.

Namun pada dimensi *accuracy* perlu diperhatikan kesesuaian data yang di *input* dengan fisik koleksinya, kemudian *shelving* koleksi lebih disesuaikan sesuai nomor panggil, dan letak keberadaan koleksi. Selain itu, hambatan/ *error* sering terjadi sehingga OPAC tidak bisa digunakan, OPAC dinilai belum mampu memenuhi harapan pemustaka dalam hal bebas kendala. Oleh karena itu, kesesuaian informasi dan keberlangsungan OPAC tanpa kendala sangat penting, seperti yang dikemukakan oleh Anesa, dkk. (2017) seseorang akan menjatuhkan pilihannya menggunakan aplikasi/ sistem apabila ia memandang mempunyai tingkat keakuratan seperti menu- menu yang tersedia, bebas dari kesalahan dan *input* yang diberikan menghasilkan hasil yang sesuai serta informasi yang dapat dipercaya serta selalu *up to date*. Setelah memperoleh gambaran dari pernyataan yang ada, pihak pengelola perpustakaan akan dengan mudah mengetahui apa yang harus ditingkatkan dalam dimensi *accuracy* pada OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Pemustaka menilai kualitas OPAC dalam dimensi *accuracy* atau dari segi keakuratan dinilai belum baik.

#### 4.4.3. Analisis dimensi *Format* dalam *Online Public Access*

##### *Catalogue*

Perolehan data dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas OPAC dalam dimensi *format* yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) berada pada kategori *penting* dan tingkat kinerja (*performance*) berada pada kategori *cukup baik*.

Penilaian kepuasan pada dimensi *format* berdasarkan hasil perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa seluruh atribut dalam dimensi ini berada pada kategori *sudah baik*. Perolehan tersebut tentunya didukung oleh perolehan nilai pada atribut dalam dimensi *format* ini. Atribut dengan perolehan nilai kepuasan tertinggi dalam hal tampilan *Output/* hasil yang disajikan dalam format/ bentuk yang efektif. Hal ini memberikan kepuasan kepada pemustaka terhadap efektifitas cara OPAC menampilkan informasi dari hasil yang diperoleh.

Diketahuinya nilai rata-rata dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada dimensi ini sangat menentukan letak kinerja yang harus diperbaiki berdasarkan prioritas setiap pernyataan pada dimensi *Format*. Atribut yang mewakili dimensi ini berada pada tiga wilayah kuadran yaitu wilayah kuadran II & kuadran III, serta kuadran IV.

Atribut yang terletak pada wilayah kuadran II terdapat dua atribut, artinya atribut yang ada pada wilayah kuadran II ini harus dipertahankan kinerjanya karena dinilai unggul oleh pemustaka. Seperti dalam hal, tampilan *output/* hasil yang disajikan dalam bentuk yang bermanfaat. Serta dalam hal, tampilan *output/* hasil yang disajikan dalam format/ bentuk yang efektif.

Kemudian, terdapat dua atribut pada wilayah kuadran III, Artinya atribut pada wilayah ini tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan, namun bukan berarti tidak dapat ditingkatkan. Seperti dalam hal, kejelasan tampilan deskripsi informasi koleksi pada OPAC; lalu dalam hal, tata letak deskripsi informasi koleksi; Kemudian dalam hal, desain OPAC dinilai kurang menarik; selanjutnya dalam hal komposisi warna pada OPAC.

Selanjutnya pernyataan yang berada pada wilayah kuadran IV hanya terdapat satu atribut. Artinya atribut dinilai terlalu berlebihan dan tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan, namun bukan berarti tidak perlu ditingkatkan kinerjanya. Seperti dalam hal, cara OPAC

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

menampilkan informasi cukup baik sehingga mudah dimengerti. Penilaian pemustaka pada cara OPAC menampilkan informasi yang kurang dimengerti. Sudah selayaknya OPAC dapat membantu pemustaka dengan cara OPAC menampilkan informasi yang sesuai dan tidak berlebihan. Seperti yang dikemukakan oleh Hutami & Camilla (2016) tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pemustaka serta dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pemustaka. Sebuah tampilan pada suatu sistem tentu saja memberi pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pemustaka melalui tampilan yang menarik dan apa yang ditampilkan jelas.

Setelah memperoleh hasil penilaian dari pernyataan yang mewakili dimensi *format*, hasilnya dapat memberikan gambaran bagi pihak pengelola perpustakaan dalam meningkatkan dan mempertahankan kinerja OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat guna memberikan kepuasan kepada pemustaka. Untuk mengukur kepuasan pemustaka dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem menurut Rasman (2012) mengatakan *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pemustaka ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pemustaka. Dengan demikian, pemustaka menilai kualitas OPAC dalam dimensi *format* atau dari segi bentuk/ tampilan sudah berjalan dengan baik.

#### **4.4.4. Analisis dimensi *Ease of Use* dalam *Online Public Access Catalogue***

Perolehan data dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas OPAC dalam dimensi *ease of use* yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan tingkat harapan/kepentingan (*importance*) berada pada kategori *penting* dan tingkat kinerja (*performance*) dinilai berada pada kategori *baik*.

Penilaian kepuasan pada dimensi *ease of use* berdasarkan hasil perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa dimensi ini berada pada kategori *sudah baik*. Perolehan tersebut tentunya didukung oleh perolehan atribut dalam dimensi *ease of use* ini. Apabila melihat dari

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

hasil nilai kepuasan setiap atribut, diketahui atribut dengan perolehan nilai kepuasan tertinggi yaitu dalam hal Fitur yang ada pada OPAC mudah digunakan.

Sedangkan, untuk atribut dengan perolehan terendah dalam hal Fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC. Pemustaka menilai fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC tidak memberi bantuan. Setelah penulis lakukan observasi tidak ada fitur bantuan dalam sistem sehingga terkadang pemustaka harus mencari tahu sendiri fungsi- fungsi dan informasi penggunaan dsb.

Nilai rata- rata dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang telah diketahui akan menentukan letak kinerja yang harus diperbaiki berdasarkan prioritas pada atribut dalam dimensi *ease of use*. Dari 7 atribut yang ada tersebar pada tiga kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, & kuadran III.

Atribut yang terdapat dalam wilayah kuadran I hanya terdapat satu atribut, yaitu dalam hal Fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC sangat penting kinerjanya. Pemustaka menilai fitur petunjuk/ bantuan di dalam sistem sangat penting, namun pada OPAC yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat tidak ditemukan fitur petunjuk/ bantuan. Sebaiknya pihak pengelola perpustakaan menambahkan fitur bantuan/ petunjuk pada OPAC guna lebih memudahkan pemustaka dalam penggunaan OPAC tersebut. Sejalan dengan hal tersebut Hutami & Cailla (2016) mengemukakan Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting, karena meliputi kegiatan keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pemustaka.

Untuk atribut yang terletak pada wilayah kuadran II, artinya atribut pada wilayah kuadran II ini harus dipertahankan kinerjanya karena dinilai unggul oleh pemustaka. Seperti dalam hal, kemudahan dalam menggunakan fitur yang ada pada OPAC; kemudian dalam hal fitur pada OPAC yang mudah dimengerti; Selanjutnya dalam hal antarmuka yang ramah pengguna/ *user friendly*. Contohnya seperti: dapat dengan mudah menggunakan fitur *simple search/ advance search*. Lalu dalam hal, OPAC yang memudahkan untuk mendapatkan koleksi yang diinginkan; dan yang terakhir dalam hal, kemudahan dalam mengoperasikan OPAC untuk menelusur informasi koleksi/ buku.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Sedangkan, atribut yang berada pada wilayah kuadran III hanya terdapat satu atribut. Artinya atribut pada wilayah ini memiliki prioritas rendah sehingga kinerjanya tidak terlalu diperhatikan oleh pemustaka. Seperti dalam hal fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC untuk membantu navigasi. Dengan demikian atribut ini tidak menjadi prioritas utama mengalami peningkatan atau perbaikan, namun bukan berarti tidak perlu ditingkatkan kinerjanya.

Setelah memperoleh hasil penilaian dari pernyataan yang mewakili dimensi *ease of use*, hasilnya dapat memberi gambaran bagi pihak pengelola perpustakaan dalam meningkatkan, mempertahankan dan mengurangi kinerja yang dinilai berlebihan dari OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat guna memberikan kepuasan kepada pemustaka. Pada sebuah sistem informasi sudah seharusnya kemudahan penggunaan menjadi tolak ukur yang cukup penting bagi kualitas dari sistem informasi tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, Setiawan dkk. (2016) mengemukakan pengguna akan memperoleh kepuasan apabila sistem informasi tidak menimbulkan kebingungan pada saat digunakan pada saat digunakan, sistem informasi seharusnya menyediakan *tool tip* untuk mempermudah penggunaannya, bila terjadi kesalahan maka sistem informasi memberikan pesan *error* yang mudah dimengerti oleh pemustaka. Dengan demikian hal tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas OPAC dari segi *ease of use* atau kemudahan penggunaan. Dengan demikian, pemustaka menilai kualitas OPAC dalam dimensi *ease of use* atau dari segi kemudahan penggunaan sudah berjalan dengan baik.

#### **4.4.5. Analisis dimensi *Timeliness* dalam *Online Public Access Catalogue***

Perolehan data dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas OPAC dalam dimensi *timeliness* yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dalam kategori *penting* dan tingkat kinerja (*performance*) dinilai dalam kategori *baik*.

Penilaian kepuasan pada dimensi *Timeliness* berdasarkan hasil perbandingan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa dimensi ini berada pada kategori *sudah baik*. Perolehan tersebut tentunya didukung oleh perolehan atribut dalam dimensi *timeliness* ini. Apabila melihat dari

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu



hasil nilai kepuasan atribut dalam dimensi ini, diketahui atribut dengan perolehan nilai kepuasan tertinggi yaitu dalam hal mendapatkan buku yang dibutuhkan lebih cepat menggunakan OPAC. Pemustaka merasa puas dengan bantuan OPAC, karena telah membantu pemustaka untuk menemukan koleksi buku yang dimaksud tanpa mencari satu persatu pada rak yang ada. Sedangkan, untuk Atribut dengan perolehan terendah yaitu dalam hal OPAC memberikan informasi terbaru/ *up- to- date*, pemustaka menilai informasi pada OPAC dinilai tidak *up- to- date*. Pemustaka berharap pihak perpustakaan menambah koleksi.

Diketahuinya nilai rata- rata dari tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada dimensi ini sangat menentukan letak kinerja yang harus diperbaiki berdasarkan prioritas setiap atribut pada dimensi *timeliness*. Atribut yang mewakili dimensi ini berdasarkan hasil penelitian terbagi merata pada 4 wilayah kuadran yang ada yaitu wilayah kuadran I, kuadran II & kuadran III, serta kuadran IV.

Atribut yang terdapat dalam wilayah kuadran I terdapat 1, yaitu dalam hal OPAC memberikan informasi terbaru/ *up- to- date*. Oleh sebab itu pernyataan tersebut harus ditingkatkan kinerjanya dengan menambah koleksi di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Sedangkan atribut yang terletak pada wilayah kuadran II hanya terdapat dua atribut yaitu dalam hal OPAC memberikan hasil/ *output* yang dibutuhkan secara cepat, serta dalam hal Langkah penelusuran menggunakan OPAC tidak memerlukan waktu lama. Artinya atribut yang ada pada wilayah kuadran II ini harus dipertahankan kinerjanya karena dinilai unggul oleh pemustaka.

Kemudian, terdapat dua atribut pada wilayah kuadran III yaitu diantaranya dalam hal kinerja OPAC saat sistem beroperasi tidak memerlukan waktu yang lama; serta dalam hal respon OPAC terhadap perintah yang telah dilakukan tidak memerlukan waktu yang lama. Artinya atribut pada wilayah ini tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan, namun bukan berarti tidak dapat ditingkatkan.

Selanjutnya pernyataan yang berada pada wilayah kuadran IV terdapat dua Atribut, artinya atribut pada wilayah ini dinilai terlalu berlebihan dan tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan, namun bukan berarti tidak perlu ditingkatkan kinerjanya. Seperti dalam hal kecepatan OPAC dalam mendapatkan uku yang dibutuhkan; Serta dalam hal,

koleksi lama yang ditampilkan OPAC masih penting. Pemustaka menilai informasi lama yang ditampilkan sudah tidak diminati, sehingga mendapat nilai berlebihan.

Kecepatan suatu sistem dalam hal kinerja merupakan faktor penting dari sistem yang digunakan, karena kecepatan pada sistem menjadi andalan bagi pemustaka untuk dapat membantu menemukan informasi yang diinginkan. Sejalan dengan hal tersebut Anesa, dkk (2017) mengemukakan seorang pengguna akan terus menggunakan sistem jika sistem tersebut cepat dalam memproses informasi dan kesesuaian waktu penyediaan informasi dengan waktu yang kita inginkan. Setelah diperoleh hasil dari pernyataan yang mewakili dimensi *timeliness* atau segi kecepatan dari OPAC yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, hasilnya memberikan gambaran kepada pihak pengelola perpustakaan bahwa kecepatan sistem informasi bahwa dinilai sudah berjalan dengan baik.

#### **4.4.6. Analisis OPAC berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction***

Dalam menganalisis OPAC berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, diperlukan data tanggapan dari penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan juga tingkat kinerja (*performance*).

Perolehan data dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas OPAC yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan tingkat harapan/ kepentingan dan kinerja yaitu, untuk nilai tingkat harapan/ kepentingan (*importance*) dinilai berada pada kategori *penting* dan tingkat kinerja (*performance*) dinilai berada pada kategori *cukup baik*.

Penilaian kepuasan terhadap OPAC yang digunakan didukung oleh perolehan penilaian kepuasan berdasarkan 5 dimensi pada model *End User Computing Satisfaction*. Hasil menunjukan dimana 3 dari 5 dimensi berada pada kategori *sudah baik*, seperti diantaranya dimensi *format* di urutan pertama, disusul dimensi *ease of use* di urutan kedua, kemudian dimensi *timeliness* di urutan ketiga. Sedangkan disisi lain, pemustaka menilai 2 dimensi berada pada kategori *belum baik*, seperti dimensi *content* dan dimensi *accuracy*.

Secara umum penilaian kepuasan pada OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat memiliki kualitas yang

*cukup baik*. Dalam hal ini Doll dan Torkzadeh (1988) mengemukakan bahwa perilaku suka (puas) yang ditunjukkan seseorang ketika berinteraksi langsung dengan sebuah aplikasi komputer. Dengan demikian ukuran EUCS berasal dari manfaat yang dirasakan oleh pemustaka dari sistem informasi yang digunakan. Hasil penelitian yang diperoleh nantinya dapat memudahkan pihak pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat sebagai bahan rekomendasi hal apa yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.